

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA:

“DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL
FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR
LA FLORIDA AL SUR DE QUITO”.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CONTADORA PÚBLICA
AUTORIZADA

AUTORA:
CARMEN SUSANA ARMIJOS REYES

DIRECTORA DE TESIS:

DRA., LIGIA ROSARIO DÍAZ LARCO

QUITO, OCTUBRE DEL 2012

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis y toda mi carrera universitaria culminados con la mayor humildad, orgullo y éxito lo dedico:

Adios por ser quien guía los destinos de mi vida.

A mi Padre Vicente Armijos, por el apoyo brindado, a mi madre Julia Reyes por todo su amor y comprensión, que siempre me dieron su apoyo sin preguntar ni cuestionar mis acciones y son mi inspiración de lucha, trabajo y sacrificio, ya que por ellos soy quien soy ahora.

A todas aquellas personas que con su ayuda hicieron posible la culminación de mi investigación dándome su apoyo y sincera amistad, que brindaron una sonrisa oportuna, que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y fortaleza en este duro caminar,

*A mis padres por su apoyo incondicional y por confiar siempre en mí;
a ustedes les debo no solo el haberme graduado sino mi vida entera*

*A la Universidad Central por ser el Templo del Saber que me abrió las
puertas para estudiar mi más anhelada carrera.*

*A todos los profesores de mi querida facultad, por saber transmitir y compartir los
conocimientos aprendidos, durante toda mi vida estudiantil; que me inculcaron su
sabiduría para formarme como personas de bien ante la sociedad. A mi
Directora de tesis, la Dra. Ligia Díaz por su calidez, paciencia, sugerencia,
orientación confianza y guía en el desarrollo de este proyecto.*

*Al Barrio Chillogallo por el apoyo y facilidades para el desarrollo de esta
investigación y así poder alcanzar los objetivos trazados en la presente tesis.*

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **CARMEN SUSANA ARMIJOS REYES**, en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre “**DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR LA FLORIDA AL SUR DE QUITO**”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, a 5 de Noviembre del 2012



.....
CARMEN SUSANA ARMIJOS REYES

C.C. 172017717-7

AUTORA

susana_armijos1@hotmail.com

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización De La Autoría Intelectua.....	iv
Resumen Ejecutivo.....	xv
Executive Summary.....	xvi
 Introducción	 1

CAPÍTULO I

GENERALIDADES PARA LA CREACION DE LA MICROEMPRESA

1.1.1	Concepto De Microempresa.....	3
1.1.2	Características.....	4
	a) Situación Socioeconómica:	4
	b) Tamaño:	4
	c) Multiplicidad De Funciones:	4
	d) Tecnología:	4
	e) Lugar De Trabajo:	5
	f) Situación Legal:	5
	g) Financiamiento:	5
1.1.3	Antecedentes Históricos Sobre La Microempresa En El Ecuador	6
	a) Origen	6
	b) La Pequeña Empresa En Ecuador	7
	c) La Actividad Microempresarial En La Actualidad.....	7
1.2	Requisitos Legales Para La Constitución De La Microempresa En El Ecuador.	8
1.2.1	Trámites Para La Obtención Del Ruc	8
1.2.2	Trámites De Afiliación Al Iess	9
1.2.3	Trámites Del Distrito Metropolitano De Quito.....	10
1.2.4	Permiso De Funcionamiento De Bomberos:	11
1.3	Importancia De La Microempresa En El Ecuador.	11

1.4	Clases De Microempresas	12
a)	Según La Constitución De Su Capital; Las Microempresas Se Clasifican En:.....	12
b)	Según La Actividad Que Realizan Las Microempresas Se Clasifican En:	12
c).	Según El Marco Legal O Jurídico; Las Microempresas Se Clasifican En:.....	13
d)	Por El Lugar Donde Se Desarrollan; Las Microempresas Se Clasifican En:	13
1.5	Leyes, Normas Y Reglamentos De La Microempresa En El Ecuador.....	13
1.5.1	Afiliación A La Cámara De La Microempresa	13
1.5.2	Afiliación A La Cámara De Comercio	14
1.6	Organización Comunitaria	15
1.7	Recursos Potenciales, Recursos Económicos, Sociales Y De Comercio.	16
1.8	Análisis Foda.....	16
1.8.1	Diagnóstico Situacional Foda.....	17
1.8.2	Matriz Foda.....	24
1.1.1	Matriz De Evaluación De Factores Internos.....	25
1.1.2	Resumen De La Matriz De Evaluación De Factores Internos	26
1.1.3	Matriz De Evaluación De Factores Externos	27
1.1.4	Resumen De La Matriz De Evaluación De Factores Externos	28
1.1.5	Matriz De Estrategias Foda.....	29

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO PARA LA MICROEMPRESA

2.1	Introducción Al Estudio Del Mercad.....	31
a)	Investigación Del Mercado	32
b)	Definición Del Servicio	33
2.2	Identificación De Los Servicio	33
2.3	Macro Localización	34
2.4	Micro Localización	36
2.5	Estudio De La Competencia	36
a)	Identificación Del Universo, Población	37
b)	Tamaño De La Muestra	38
c)	Segmentación De Mercado.....	40
2.5.1	La Oferta.....	43
a)	Concepto.....	44
b)	Características.....	44
c)	Importancia.....	44

d) Análisis De La Oferta	45
e) Proyección De La Oferta.....	48
2.5.2 Entrevista.....	49
a) Estructura	49
b) Formato De La Entrevista.....	50
c) Informe	52
2.6 Estudio Del Cliente	52
2.6.1 Demanda.....	52
a) Concepto.....	52
b) Características.....	53
c) Importancia.....	53
d) Análisis De La Demanda.....	53
e) Análisis De La Demanda Actual.....	54
f) Proyección De La Demanda.....	55
g) Demanda Insatisfecha.....	58
2.6.2 Encuesta.....	61
a) Estructura.....	61
b) Formato De La Encuesta	61
c) Recopilación De La Información	64
d) Procesamiento De Datos.....	64
e) Análisis E Interpretación De Resultados.....	64
2.7 Marketing Mix	76
2.7.1 Producto – Servicio.....	76
2.7.2 El Precio.....	77
2.7.3 Plaza	81
2.7.4 La Promoción	82
2.7.5 La Plaza O La Distribución Y Comercialización Del Producto – Servicio	84
2.7.6 Políticas Para Ofrecer El Servicio	88
2.7.7 Estrategias Para Ofrecer El Servicio	88
2.7.8 Canal De Distribución.	88

CAPÍTULO III

ESTUDIO TÉCNICO ECONÓMICO Y FINANCIERO

3.1 Descripción De Los Servicios	91
---	----

3.2	Proceso Para La Entrega Del Servicio	92
3.2.1	Características Del Servicio De Internet Que Se Ofrecera	93
3.2.2	Características De Los Servicios	93
3.3	Flujo Diagrama De Presentación Del Servicio	94
3.3.1	Diagrama De Flujo De Atención Al Cliente	96
3.4	Descripción Del Proceso Del Servicios	97
a)	Acceso A Internet	97
b)	Servicios Complementarios	97
c)	Finalidad De Recepción Del Cliente	98
d)	Registro De Ingresos Y Egresos	98
e)	Realización De Depósitos	98
3.5	Ubicación Del Proyecto	99
3.6	Capacidad Instalada Através De Los Años	100
3.6.1	Capacidad Física De Distribución Del Un Nuevo Centro De Cómputo	100
3.7	Elección De La Tecnología	102
a)	Selección De Software	102
b)	Hardware Necesario	103
3.8	Requerimientos	104
3.8.1	Requerimiento De Personal	108
a)	Personal Para Administración De Ventas	108
3.9	Inversiones	108
3.9.1	Inversión De Activos Fijos O Tangibles	109
3.9.2	Inversión En Activos Diferidos O Intangibles	110
a)	Gastos De Constitución	110
3.9.3	Capital De Trabajo	111
3.9.4	Resumen Inversion	112
3.10	Financiamiento	113
3.10.1	Aportes Propios	113
3.10.2	Crédito	114
3.10.3	Total Finaciamento	114
3.11	Presupuesto De Ingresos Y Gastos Proyectados	114
3.11.1	Presupuesto De Ingresos	115
3.11.2	Gastos Operacionales.....	116
a)	Compras Anuales	116
b)	Presupuesto De Gasto De Administración	117
c)	Servicios Basicos	118

d) Gasto Arriendo	118
e) Suministros Y Materiales	119
f) Materiales De Limpieza	120
3.12 Depreciación Y Amortización	120
3.12.1 Amortización Intangibles	120
3.12.2 Depreciación Tangibles	121
3.13 Presupuesto De Gasto De Venta	123
3.13.1 Costos Del Personal Servicio Al Cliente Y Ventas	123
a) Gasto Publicidad.....	124
b) Servicios Básicos.....	125
c) Suministro Y Materiales.....	125
d) Materiales De Limpieza.....	126
3.14 Gastos De Finaciamento	127
3.14.1 Cálculo De La Amortización Del Préstamo.....	128
a) Amortización De La Deuda.....	129
b) Tabla De Amortización.....	130
3.15 Estados Financieros Proyectados	132
3.15.1 Estado De Situación Inicia	133
3.15.2 Estado De Pérdidas Y Ganancias	134
3.15.3 Estado De Flujo De Caja O De Efectivo.....	135
3.15.4 Estado De Situación Financiera	136
3.15.5 Flujo De Fondos.....	137
3.16 Costos Fijos Y Costos Variables	138
a) Costos Fijos	138
b) Costos Variables	138
3.17 Punto De Equilibrio Primer Año	139
3.18 Valor Actual Neto (Van)	143
3.19 Tasa Interna De Retorno.....	144
3.20 Relación Beneficio - Costo	146
3.21 Período De Recuperación De La Inversión (Pri)	147

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

4.1 Organización Administrativa Para La Microempresa	150
4.2 Datos Generales De La Microempresa	150

a) Giro Del Negocio	151
b) Nombre O Razón Social.....	151
4.2.1 Trámites A Seguir	151
4.3 Tipo De Negocio (Actividad Del Sector)	156
4.3.1 Objetivos De La Empresa	156
a) Objetivo General.....	156
b) Objetivos Especificos.....	156
4.3.2 Políticas	157
a) Política General	157
b) Políticas Específicas Por Área	157
4.4 Misión	159
4.5 Visión	159
4.6 Principios Y Valores Fundamentales	160
4.7 Celebración De La Escritura Pública	162
4.7.1 Modelo De Acta De Constitución De La Compañía	162
4.7.2 Solicitar La Aprobación De Las Escrituras De Constitución	164
4.7.3 Apertura De La Cuenta De Integración De Capital	164
4.7.4 Obtener La Resolución De Aprobación De Las Escrituras	165
4.7.5 Cumplir Con Las Disposiciones De La Resolución	165
4.7.6 Inscribir Las Escrituras En El Registro Mercantil	166
4.8 Estrategias	166
4.9 Organigramas	168
4.9.1 Organigrama Estructural “Susy Net”	168
4.9.2 Organigramas Funcional “Susy Net”	169
4.9.3 Organigrama De Posición De Personal “Susy Net”	170
4.9.4 Organización Por Procesos	171
4.10 Descripción De Funciones “Susy Net”	172
4.11 Responsabilidad Y Competencia Por Cargos	173

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	177
5.2 Recomendaciones	178
BIBLIOGRAFÍA	179

ANEXO

ANEXO 1 Inversión en Activos Fijos Equipos.....	181
ANEXO 2 Formulario de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.....	182
ANEXO 3 .Modelo Propuesto de Solicitud de Aprobación de la Escritura de Constitución de la Microempresa —Centro De Cómputo “Susi Net” Cía. Ltda.	184
ANEXO 4 Modelo Propuesto de Solicitud Para La Apertura de la Cuenta De Integración de Capital de la Microempresa Centro de Computo “Susi Net” Cía. Ltda	185
ANEXO 5 Modelo Propuesto de Inscripción de la Matrícula de Comercio de la Microempresa Centro de Cómputo “Susi Net”Cía. Ltda	186

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO PARA LA MICROEMPRESAS

TABLA II – 1 Estadísticas Poblacionales	41
TABLA II – 2 Grupo De Edades.....	42
TABLA II – 3 Población A Ser Encuestada	43
TABLA II – 4 Edades De Población	43
TABLA II - 5 Servicios De Centro De Cómputo 1	46
TABLA II -6 Servicios De Centro De Cómputo N 2.....	47
TABLA II - 7 Oferta De Internet.....	47
TABLA II - 8 Oferta Anual En Horas	49
TABLA II -9 Proyeccion Del Crecimiento Poblacional	57
TABLA II – 10 Demanda Proyectada Del Servicio De Internet.....	57
TABLA II – 11 Oferta.....	59
TABLA II – 12 Demanda.....	59
TABLA II – 13 Determinación De La Demanda Insatisfechas Servicios Del Centro De Cómputo.....	60
TABLA II – 14 Paticipación Del Proyecto En La Demanda Insatisfecha “En Horas Del Año?	60
TABLA II – 15 ¿Edad De Las Personas Encuestadas?.....	65
TABLA II – 16 ¿Género De Los Encuestados?.....	66
TABLA II – 17 ¿Cuenta Usted Con Internet En Casa?	67
TABLA II – 18¿Con Qué Frecuencia Acude Usted Al Internet?	68
TABLA II – 19 ¿En Qué Horario Prefiere Usted Usar El Internet?	69

TABLA II – 20	¿Mensualmente Usted Cuantas Horas Utiliza El Cyber?	70
TABLA II – 21	¿Qué Servicios Le Gustaría Que Ofrecieran?	71
TABLA II – 22	¿Cuánto Estaría Usted Dispuesto A Pagar Por Una Hora De Internet?	72
TABLA II – 23	¿Cuál De Las Tres Opciones Le Gustaría Pagar Del Centro De Cómputo?	73
TABLA II – 24	¿Qué Promociones Le Gustaría Que Le Brinde El Centro De Cómputo?	74
TABLA II – 25	¿Le Gustaría Que En Este Sector Existiera Un Centro De Cómputo?.	75
TABLA II – 26	Centrodecómputo1.....	78
TABLA II – 27	Centro De Cómputo -2.....	79
TABLA II – 28	Análisis De Precios “Centro De Cómputo “ De la Competencia”	80

CAPITULO III

ESTUDIO TÉCNICO ECONÓMICO Y FINANCIERO

TABLA III - 1	Servicios Complementarios	91
TABLA III - 2	Capacidad Instalada Através De Los Años	100
TABLA III - 3	Selección De Software	102
TABLA III - 4	Hardware Necesario	103
TABLA III - 5	Requerimientos De Equipos De Computación	105
TABLA III - 6	Requerimiento Muebles Y Enseres	106
TABLA III - 7	Requerimiento Suministro Y Materiales	107
TABLA III - 8	Requerimiento Materiales De Limpieza	107
TABLA III - 9	Personal Para Administración Y Ventas	108
TABLA III - 10	Inversión Activos Fijos.....	109
TABLA III - 11	Gastos De Constitución.....	111
TABLA III - 12	Capital De Trabajo.....	112
TABLA III - 13	Resumen Inversion.....	112
TABLA III - 14	Aportes Propios.....	113
TABLA III - 15	Total Finaciamento.....	114
TABLA III - 19	Presupuesto De Ingresos De Servicios Complementarios.....	115
TABLA III - 20	Presupuesto De Ingresos.....	116
TABLA III - 21	Del Salario Promedio Mensual " Area Administrativa Financiero".....	117
TABLA III - 22	Presupuesto De Remuneraciones.....	118
TABLA III - 23	Depreciaciones.....	122
TABLA III - 24	Resumen De Gasto De Administración.....	122

TABLA III - 25	Costo Del Personal Del Salario Promedio Mensual "	123
TABLA III - 26	Presupuesto De Remuneraciones	124
TABLA III - 27	Resumen Presupuesto De Gasto De Venta	126
TABLA III - 28	Resumen De Los Gastos	127
TABLA III - 29	Cuadro Comparativo De Entidades Finacieras	127
TABLA III - 30	Crédito De La Fundación	129
TABLA III - 31	Tabla De Amortización	131
TABLA III - 32	Costos Fijos Y Costos Variables	140
TABLA III - 33	Costo Varib Le Unitario	141
TABLA III - 34	Datos Para El Gráfico	141
TABLA III - 35	Costo De Capital	142

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

TABLA V – 1	Sociedad Para La Constitucion	151
-------------	-------------------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO PARA LA MICROEMPRESAS

GRÁFICO II – 1	De Un Centro De Cómputo	33
GRÁFICO II – 2	Distribucion De La Poblacion Del Sectori La Florida	38
GRÁFICO II – 3	La Demanda Para El 2012 Es De 925	58
GRÁFICO II – 4	¿Edad de las personas encuestadas?	65
GRÁFICO II – 5	¿Género de los Encuestados?	66
GRÁFICO II – 6	¿Cuenta usted con internet en casa?	67
GRÁFICO II – 7	¿Con qué frecuencia acude usted al internet?	68
GRÁFICO II – 8	¿En qué horario prefiere usted usar el internet?	69
GRÁFICO II – 9	¿Mensualmente usted cuantas horas utiliza el cyber?	70
GRÁFICO II – 10	¿Qué servicios le gustaría que ofrecieran	71
GRÁFICO II – 11	¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una hora de internet	72
GRÁFICO II – 12	¿ opciones que le gustaría pagar por los servicios del centro de cómputo?	73

GRÁFICO II – 13	¿Qué promociones le gustaría que le brinde el centro de cómputo?.....	74
GRAFICO II – 14	¿Le gustaría que en este sector existiera un centro de cómputo?	75
GRÁFICO II – 14	El Precio	77
GRÁFICO II – 16	La Promoción.....	83
GRAFICO II – 17	Calendario	84
GRAFICO II – 18	Tarjeta De Presentación.....	85
GRAFICO II – 19	Afiches	85
GRÁFICO II – 20	Triptico.....	86
GRÁFICO II – 21	Canal De Distribución Elegido.....	89

CAPITULO III

ESTUDIO TÉCNICO ECONÓMICO Y FINANCIERO

GRÁFICO III – 1	Modelo De Fuerza De Porter	92
GRÁFICO III – 2	Sector la Florida al Sur de Quito.....	99
GRÁFICO III – 3	Distribución Del Centro De Cómputo	101
GRÁFICO III – 4	Servidores Y Estaciones De Trabajo	104
GRAFICO III – 5	Punto De Equilibrio.....	142

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

GRAFÍCO IV – 1...	Organigrama Estructural “Susy Net”.....	168
GRAFÍCO IV – 2...	Organigramas Funcional “Susy Net”.....	169
GRAFÍCO IV – 3...	Organigrama De Posición De Personal “Susy Net”.....	170
GRAFÍCO IV – 4...	Organización Por Procesos.....	171

RESUMEN EJECUTIVO

“DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR LA FLORIDA AL SUR DE QUITO”.

La tesis está compuesta por cinco capítulos. En la que cada capítulo es una secuencia; que permitirá al lector tener una idea macro para la elaboración del proyecto “DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR LA FLORIDA AL SUR DE QUITO”.

Se empieza con las generalidades para la creación de una microempresa y todos los tramites que debe seguir para que esté legalmente constituida en Quito, sector Chillogallo; para lo cual se realizó el estudio de mercado analizando la factibilidad del proyecto que sea rentable en el lugar escogido; se investigó la macro y micro localización La elaboración de planos, y a través de ello permitirá establecer las ventajas y/o desventajas de dicho proyecto. Estudio Económico y Financiero del proyecto se realizó tomando en cuenta los requerimientos de la microempresa, mediante este estudio se detallaron los aspectos estructurales del proyecto. Es indispensable para darle una organización administrativa a la Microempresa llamado Susi Net. El estudio económico financiero dio pautas para seguridad en la creación y funcionamiento de la misma.

Con lo expuesto se puede afirmar que el proyecto es factible ponerlo en práctica en un corto tiempo.

ADMINISTRATIVO
MICROEMPRESA
PROCEDIMIENTOS
CONTROL
FINANCIERO
PROCESO

EXECUTIVE SUMMARY

"DESIGN AND CREATION OF A MICRO-ENTERPRISE FOR THE FUNCTIONING OF A COMPUTER CENTER, SECTOR LA FLORIDA SOUTH OF QUITO".

The thesis consists of five chapters. In which each chapter is a sequence; allowing the reader get an idea macro for the elaboration of the project "Design and creation of a micro-enterprise for the functioning of a computer center, sector LA FLORIDA South of QUITO".

Starts with the General instructions for the creation of a micro-enterprise and all the procedures that you must follow to be legally constituted in Quito, Chillogallo sector; to which be conducted market research analyzing the feasibility of the project that is profitable in place; investigated the macro and micro location the elaboration of planes, and through this will establish the advantages or disadvantages of this project. Project financial and economic study was carried out taking into account the requirements of micro-enterprise, through this study detailed the structural aspects of the project. It is essential to give an administrative organization called micro enterprise Susi Net. The financial economic study gave guidelines for safety in the creation and functioning of the same.

With the above it can be said that the project is feasible to implement it in a short time.

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente trabajo de investigación tiene como finalidad, analizar la posibilidad de establecer y dar a conocer todo lo relacionado al tema: **“DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR LA FLORIDA AL SUR DE QUITO”**, para ello es necesario llevar un análisis de varios aspectos, legales, económicos y administrativos que rigen en el Ecuador en el aspecto de la Microempresa; a través de la presente investigación se realizó la planificación de cinco capítulos, que tienen como finalidad identificar la factibilidad del desarrollo del proyecto; como se puede observar a continuación.

CAPÍTULO I.- Generalidades Para La Creación De La Microempresa se analiza temas generales como: la creación, de la microempresa historia, requisitos legales con sus respectivos tramites como: Servicio de Rentas Internas, Instituto de Seguridad Social, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y Bomberos; se describió la importancia y clases de la Microempresa la afiliación a la Cámara de la Microempresa y a la de Comercio; se investigó lo relacionado a los derechos de los trabajadores a través del Ministerio de Relaciones Laborales; al desarrollar el análisis FODA; se logró analizar los aspectos positivos y negativos de la microempresa en el Ecuador como son las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, que permitirá en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos formulados.

CAPÍTULO II.- Estudio De Mercado; se realizó un estudio de mercado para comprobar la factibilidad de la creación de una Microempresa cuyo objetivo principal es el funcionamiento de un Centro de Cómputo llamado SUSI NET Cía. Ltda. Ubicada en el Barrio la Florida parroquia de Chillogallo; sobre lo cual se describe algunos rasgos sobre su localización, aspectos geográficos, socioeconómicos, de infraestructura e institucionales que posee; se desarrolló estudio técnico del proyecto; se dio respuesta a una serie de preguntas sobre aspectos básicos que conforma el estudio de mercado como son: ¿Qué servicios ofrecerá la Microempresa?; Cuáles serán los objetivos?; que métodos se utilizará?, Conjuntamente se identificó el universo, población y muestra y se efectuó la segmentación de mercado para optimizar los recursos; se analizó la oferta y la demanda con sus proyecciones; así como el análisis del Mix del marketing que incluye, servicio, precio, plaza y promoción que nos muestra cómo poner en práctica este proyecto.

Capítulo III.- Estudio Técnico, Económico, Financiero; sobre este punto se desarrolló un estudio técnico económico y financiero que permita reconocer todas los requerimientos para el funcionamiento adecuado de la Microempresa en el Ecuador, en cuanto al tamaño del proyecto, ubicación. la distribución física de la Microempresa; se analizó los Impactos: Social, Económico, Político; se realizó el estudio económico para determinar el requerimiento de recursos humanos, materiales, equipos; el local donde funcionará la Microempresa, recursos económicos y financieros; además se realizó el estudio financiero para obtener un crédito de una Institución Financiera prestamista y se elaboró un presupuesto de ingresos y gastos anual para determinar si va existir superávit o déficit en la Microempresa también se estableció cada rubro de las inversiones costos e ingresos del proyecto que permitirán efectuar en el desarrollo del proyecto; de la evaluación económica y financiera y conocer claramente si resulta, rentable la propuesta de poner en marcha el proyecto.

En el capítulo IV.- Propuesta De Organización se efectuó un estudio organizacional que proporcione dos elementos administrativos necesarios para quienes administren el proyecto con el fin de lograr los objetivos planteados y un funcionamiento adecuado de la organización; se realizó un estudio sobre los organigramas: sus clases: estructural, funcional y posicional; así como la descripción de funciones, para posteriormente elaborarlos y proponerlo para su aplicación; se describieron los Procedimientos Administrativos que debe seguir la Microempresa, procesos, también se efectuó una reingeniería administrativa para la mejora continua de la Microempresa y se elaboró un plan operativo anual para poner en práctica las actividades.

Capítulo V.- Conclusiones y Recomendaciones; Como parte final de esta investigación para el desarrollo del proyecto, se complementó en este capítulo con el detalle de las mismas para ser aplicadas en el Diseño y Creación de la Microempresa del Centro de Cómputo Susi Net Cía. Ltda. Las conclusiones se realizaron mediante una verificación de la hipótesis principal e hipótesis secundarias y del objetivo general y de los objetivos específicos, planteados en el plan de tesis .

Las recomendaciones se realizaron en base de las conclusiones, cada una de las mismas fueron elaboradas de forma puntual para que se ponga en práctica todo el proyecto investigado.

CAPITULO I

1.1 GENERALIDADES PARA LA CREACION DE LA MICROEMPRESA

1.1.1 CONCEPTO DE MICROEMPRESA

Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene entre 0 y 10 trabajadores; el cual es administrado y operado por una persona individual; una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios; además constituye la más importante fuente de ingresos para el hogar.

La Microempresa es considerada como la unidad de explotación económica, realizada por una persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios; rural o urbana, que tenga como parámetro una planta de personal no superior a diez trabajadores

La Microempresa podrá enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) ya que se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes ya sea de productos o servicios) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra sobre lo que se desea realizar). Más allá de que la característica principal de la Microempresa es su tamaño limitado; este tipo de Microempresas tendrán una gran importancia en la vida económica de un país.

Una Microempresa es una Empresa de tamaño pequeño; su definición varía de acuerdo a la legislación de cada país, aunque, en general, puede decirse que una Microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación limitada; por otra parte, el dueño de la Microempresa suele trabajar en la misma.

1.1.2 CARACTERÍSTICAS

Las principales características de la microempresa pueden mencionarse las siguientes:

a) SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA:

La mayoría de las personas ligadas a la actividad micro empresarial pertenecen a niveles socioeconómicos bajos, siendo considerados como pobres. El ingreso aportado por la microempresa corresponde al principal o único ingreso familiar.

b) TAMAÑO:

Son empresas con menos de 10 trabajadores (la gran mayoría no sobrepasa los diez trabajadores, incluyendo al propio empresario), con bajo capital en activos fijos y bajo nivel de venta, generalmente la administración se basa en un familiar, liderando por el jefe o jefa de familia.

c) MULTIPLICIDAD DE FUNCIONES:

Todos los trabajadores realizan múltiples funciones. En particular, el empresario realiza funciones de gestión y administración, como también productivas. El proceso de toma de decisiones está muy centralizado, en el jefe de la organización.

d) TECNOLOGÍA:

La tecnología utilizada por estas empresas corresponde en muchas ocasiones a maquinarias de bajo costo, desechadas por las pequeñas y medianas empresas. En otros casos son nuevas pero con tecnología tradicional (difundida masivamente).

e) LUGAR DE TRABAJO:

El lugar de trabajo corresponde, en un altísimo porcentaje, a la misma casa de habitación del microempresario, esto se debe a los bajos ingresos que tienen los microempresarios, y comienza con la administración del jefe de hogar.

f) SITUACIÓN LEGAL:

Aproximadamente en 50% o 60% de los casos, estas empresas no tienen formalizadas sus actividades (no tienen iniciación de actividades, patentes municipales, permisos específicos, etc.) y por tanto, no tributan; pero de acuerdo a las nuevas disposiciones legales tributarias, muchos de ellos tendrán que registrarse y llevar contabilidad, si el caso lo requiere de acuerdo a la Ley de Administración Tributaria.

g) FINANCIAMIENTO:

No tienen un fácil acceso al mercado del financiamiento. En la mayoría de los países latinoamericanos, el otorgamiento de crédito a estas empresas ha sido asumido por Organismos No Gubernamentales (ONG), que en muchos casos no tienen fines de lucro y no cobran intereses de mercado; En el Ecuador existen entidades bancarias que si dan prioridad en atención a financiamiento, con tasas de interés más o menos conveniente.

1.1.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS SOBRE LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR

a) ORIGEN

Las Microempresas han sido generadas por emprendedores quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar habilidades y destrezas de las que disponen. El trabajador autónomo y la Microempresa son los principales (y en ocasiones los únicos) modelos que eligen los emprendedores a la hora de organizarse e intentar alcanzar sus metas y objetivos; esto se debe principalmente a que en líneas generales, se cuenta con poca financiación para empezar los proyectos empresariales grandes; ante lo que uno diga, el microempresario puede tener un mejor acceso a un proyecto, con el cual podrá tener una buena opción empresarial.

Antes del siglo XIX y la expansión de la revolución industrial, la mayoría de los negocios eran pequeños o establecidos en casa, con solo unas pocas excepciones; a finales del siglo XX y principios del siglo XXI el término SOHO (Pequeña oficina, oficina en casa) y sus variantes han sido utilizados para agrupar a compañías que basan su modelo de negocios en un gran número de pequeños negocios. Un ejemplo de la aplicación de SOHO se presenta en Empresas desarrolladoras de software que al no poder adaptarse a jornadas de trabajo normales, implementan oficinas en casa que se consideran como Microempresas para los desarrolladores que cumplen ciclos de 36 hasta 48 horas de trabajo.

Durante la primera mitad de los años 1990-1995, la evolución de la microempresa fue más favorable, la economía creció a un ritmo del 3,4% anual por encima de la población y aunque se dio una fuerte presión sobre el mercado de trabajo, la población ocupada se expandió a un ritmo similar no permitiendo aumentos importantes en el desempleo. Más aún, manifiestan, se reflejaron ganancias en el poder adquisitivo de los ingresos laborales, legales y efectivos, lo que posibilitó incluso reducciones en los elevados montos de subempleo, al crearse 112,000 empleos por año se demuestra el fuerte dinamismo en la microempresa, así como en la mediana y gran empresa y una fuerte incorporación de las mujeres, como participación directa en el comercio, la industria y prestación de servicios.

b) LA PEQUEÑA EMPRESA EN ECUADOR

En Ecuador, las Microempresas han sido históricamente actores importantes en la generación de empleos y proveedores de bienes y servicios básicos para la sociedad. En referencia a su producción, se destacan los sectores de alimentos (20,7%), textil y confecciones (20,3%), maquinaria y equipos (19,9%) y productos químicos (13,3%); generando el 74% de las plazas de trabajo de las Microempresas que serán constituidas con capacidad de una a diez personas.

No obstante, la mayoría de las microempresas opera en la informalidad, debido al tiempo que toma abrir un negocio (65 días) y los procedimientos que estos involucran. A su vez, según el estudio realizado por el Plan Nacional Para el Buen Vivir 2009-2013, Diagnóstico, Micro, Pequeña y Mediana empresa, de un total de 17,738 microempresarios solo el 25% contaba con un RUC (Registro Único de Contribuyente) y un número similar poseía licencias municipales. Adicionalmente, solo el 20% llevaba registros contables.

Para su financiamiento, la mayoría de microempresarios (67,1%) inicia sus actividades gracias a sus ahorros personales, mientras que los préstamos a familiares o amigos (12,6%) e instituciones financieras formales (8%), suelen ser la segunda fuente de financiamiento utilizada por las microempresas.

En cuanto al marco legal, la Ley de Fomento de la pequeña industria establecida en 1973, es la encargada de normar al sector de la pequeña empresa. Esta otorga beneficios como exoneración de impuestos, siempre y cuando estos sean calificados por el Comité Interministerial de Fomento para acogerse a los beneficios de la ley. Actualmente, la ley busca ser sustituida por la Ley de Creación, Promoción y Fomento de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, la cual busca simplificar los trámites de la actividad empresarial a través de la Superintendencia de Compañías, Creación de un Consejo Superior de MIPYMES y Exoneración tributaria.

c) LA ACTIVIDAD MICROEMPRESARIAL EN LA ACTUALIDAD

Es la vía de desarrollo económico y social del Ecuador y de los países latinoamericanos, puesto que la microempresa:

- ✓ Utilizan alrededor del 60% de la mano de obra disponible.
- ✓ Genera el 70% del valor agregado bruto nacional en el Ecuador;
- ✓ Crea y mantiene puestos de trabajo sin costo económico para el Ecuador;
- ✓ No utiliza subsidios para su creación, operación o cierre;
- ✓ Constituye una fuerza política y económica estabilizadora del sistema;
- ✓ Elabora productos baratos que están al alcance de los sectores más deprimidos de la sociedad;
- ✓ Comercializa en forma eficiente los productos de las grandes fábricas;
- ✓ Estabiliza y permite el crecimiento de los índices de producción de las grandes empresas;
- ✓ Provee de materia prima barata

1.2 REQUISITOS LEGALES PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR.

Es la organización económica, administrada por una o más personas emprendedoras, que tiene objetivos económicos, sociales y éticos. Aplica la autogestión y tiene gran capacidad de adaptarse al medio.

Las microempresas en el Ecuador deben cumplir con los siguientes requisitos para su constitución:

1.2.1 TRÁMITES PARA LA OBTENCIÓN DEL RUC



REGISTRO EN EL SRI (SERVICIO DE RENTAS INTERNAS)

Las microempresas en el Ecuador tiene la obligación de tener un número de identificación de impuestos el cual es el número de cedula más 001 (RUC).

Están obligados a inscribirse todas las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeros, que inicien o realicen actividades económicas en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador. El plazo para inscribirse es de 30 días contados a partir de la constitución o iniciación de las actividades económicas

Los requisitos para inscribir una microempresa son:

- ✓ Cédula de identidad;
- ✓ Recibo de agua, luz o teléfono
- ✓ Llenar formulario.

Para las empresas se requiere

- ✓ la escritura de constitución de la compañía,
- ✓ copia de la cédula del representante legal
- ✓ llenar el formulario

La actualización de los datos de inscripción procede siempre y cuando haya:

- ✓ cambiado de actividad económica;
- ✓ cambiado de domicilio;
- ✓ cesado su actividad; y, aumentado o disminuido el capital.

1.2.2 TRÁMITES DE AFILIACIÓN AL IESS



IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social

Las microempresas ecuatorianas generalmente están involucradas en el sistema de seguridad social del país. Hoy en día es obligatorio para las microempresas como para todo tipo de empresas afiliarse a sus empleados y trabajadores al seguro social desde el primer día que este entra a laborar.

Registro Patronal

- ✓ Solicitud de clave
- ✓ RUC original y copia
- ✓ Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación
- ✓ Cartilla: agua, luz o teléfono

1.2.3 TRÁMITES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO



LICENCIAS Y PATENTES MUNICIPALES EN QUITO

Es un comprobante de pago por impuesto de patente municipales se grava a toda persona natural o jurídica que ejerza una actividad comercial o industrial y opere en el Distrito Metropolitano de Quito, el Tiempo de trámite del documento es de inmediato despacho a través de la ventanilla de recaudación.

REQUISITOS:

En caso de inscripción para obtener la patente por primera vez, presentar:

PATENTE PERSONAS NATURALES

- ✓ Formulario de solicitud de licencia metropolitana de funcionamiento (solicitar gratuitamente en información).
- ✓ Copia de cedula de ciudadanía de propietario del establecimiento.
- ✓ Copia de la papeleta de votación actual
- ✓ RUC original y copia
- ✓ Copia de carta de pago del impuesto predial del (año en curso) donde funciona el negocio.

PATENTE JURÍDICA

- ✓ Formulario de declaración del impuesto de patentes, original y copia;
- ✓ Escritura de constitución de la compañía original y copia;
- ✓ Original y copia de la Resolución de la Superintendencia de Compañías;

- ✓ Copias de la cédula de ciudadanía.

Nota 1: Para el pago de patente cuando ya existe la inscripción el interesado deberá acercarse a partir del 2 de enero de cada año a la Administración Zonal respectiva.

Nota 2: Para todo trámite deberá presentarse el certificado de votación de acuerdo a la Ley de Elecciones. “En Quito se la puede obtener -dependiendo del lugar donde vive- en cualquiera de los centros Zonales.

1.2.4 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO DE BOMBEROS:



REQUISITOS:

- ✓ Informe de Visto Bueno de Planos
- ✓ Solicitud de Inspección
- ✓ Inspección
- ✓ Tasa = 20,00 USD

1.3 IMPORTANCIA DE LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR.

La microempresa es importante en la economía de una nación, ya que se encarga de organizar y canalizar el movimiento comercial y financiero. La microempresa en cualquier sistema económico será el motor que mueva la economía de un país ; la importancia radica en su capacidad generadora de riqueza , que al ser distribuida equitativamente propicia la paz social y por ende tranquilidad y desarrollo del país. Las microempresas en el mundo de los negocios en la nueva economía se desarrollan en un entorno altamente competitivo, creativo y cambiante, donde las tecnología y los modelos de gestión caducan rápidamente y con ellas sus ventajas de ingreso, dejando atrás toda una

infraestructura creada para tal efecto, poniendo a las organizaciones en puntos críticos para mantenerse en su mercado donde está desarrollada su actividad productiva.

La tecnología juega un papel muy importante en el desarrollo de las empresas, con la adquisición de maquinaria idónea se puede fabricar productos de excelente calidad logrando con esto crear una ventaja competitiva y satisfacer de una forma eficiente las necesidades de la empresa. La microempresa en nuestra vida cotidiana es tan frecuente que ya no nos llama la atención; sin embargo, si la mirada se detiene, en ella se reconoce toda la trayectoria del ser humano. Todo el ingenio y la capacidad creativa e innovadora lograda por la humanidad a lo largo de su existencia, se sintetiza y revela, en toda su complejidad y grandeza en cada microempresa, con la sencillez, modestia y simplicidad propia de lo magnánimo.

1.4 CLASES DE MICROEMPRESAS

a) Según la constitución de su capital; las Microempresas se clasifican en:

Unipersonales	Las Microempresas cuyo capital pertenece a un solo propietario.
Pluripersonales	Son aquellas Microempresas cuyo capital está constituido con el aporte de capital de dos o más socios, se rodean de formalidades jurídicas para su constitución y desarrollo.

b) Según la actividad que realizan las Microempresas se clasifican en:

De Servicios	Son aquellos negocios que se crean con el fin de satisfacer necesidades personales es decir aplican conocimientos propios para formarla.
Comerciales	Se dedican a la compra y venta de productos, compra a menor precio y vende a mayor precio, pero sin transformación del producto.
Industriales	Transforma la materia prima, o sea entra la materia prima, se elabora el producto y se obtiene utilidad.

c) Según el marco legal o jurídico; las Microempresas se clasifican en:

Civiles	Son aquellos negocios que requieren de un simple contrato, en las que intervienen las partes ante un juez de lo civil y están sujetas al código civil.
Mercantiles	Se constituye para realizar actos de comercio y que previamente debe cumplir solemnidades que rigen el Código de Comercio y la Ley de Compañías.
De Hecho	Son aquellos negocios que se constituyen sin necesidad de cumplir alguna solemnidad, puesto que no hay una ley que determine algún tipo de obligación para su constitución.

d) Por el lugar donde se desarrollan; las Microempresas se clasifican en:

Rurales	Se establecen fuera de la ciudad.
Urbanas	Se establecen dentro de la ciudad.

1.5 LEYES, NORMAS Y REGLAMENTOS DE LA MICROEMPRESA EN EL ECUADOR.

1.5.1 AFILIACIÓN A LA CÁMARA DE LA MICROEMPRESA



La Cámara Nacional de Microempresas (CNM) tiene como objetivos organizar a las unidades de producción que trabajan por cuenta propia o tienen hasta 10 trabajadores; desarrollar programas de capacitación continua y asesoramiento micro empresarial en beneficio de sus afiliados; conseguir líneas de créditos para

Microempresas y brindar asesoramiento y defensa gremial a los afiliados. La CNM agrupa a las cámaras cantonales, parroquiales, federaciones, institutos, ONG y entidades adscritas, quienes a su vez agrupan y representan a las Microempresas formales, informales, urbanas, rurales, en todo el Ecuador.

Requisitos para la afiliación:

- ✓ Llenar Solicitud de Afiliación
- ✓ Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- ✓ Fotocopia del papeleta de votación
- ✓ Fotocopia del Registro Único de Contribuyente
- ✓ Pagar los valores correspondientes de afiliación

1.5.2 AFILIACIÓN A LA CÁMARA DE COMERCIO



El Código de Comercio establece los principales actos permitidos por la Ley

Ecuatoriana, estableciendo las obligaciones de los comerciantes.

Requisitos para afiliarse las Personas Naturales:

- ✓ Llenar la Solicitud de Afiliación.
- ✓ Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía.
- ✓ Fotocopia del Certificado de Votación.
- ✓ Realizar el pago de la cuota de inscripción a la Cámara de Comercio.

El valor a cancelar depende del capital que haya sido declarado para la afiliación; cuando el solicitante realiza el pago queda inscrito como socio activo.

A las Personas Naturales se les otorga un certificado que debe ser legalizado por el juez de lo civil y un certificado de afiliación a la cámara de Comercio, documentos que habilitan la petición de una matrícula de comercio en el Registro Mercantil.

EL MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES



El Ministerio de Relaciones Laborales es una Institución Pública que presta atención a cualquier persona que tenga dudas acerca de sus remuneraciones y beneficios sociales a los que tiene derecho como trabajador. El Ministerio de Relaciones Laborales asume todas las competencias establecidas para la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y remuneraciones del Sector Público.

Ministerio de Relaciones Laborales se encarga de inspeccionar que se cumpla con los derechos y obligaciones de los empleadores y trabajadores desde el primer día de labores.

En toda Microempresa los empleados deben tener contrato de trabajo y estar bajo las disposiciones del código de trabajo; por lo general el contrato más utilizado es el de prueba de 90 días; superado este lapso de tiempo se convierte en contrato a plazo fijo por un año; pero se puede celebrar otros tipos de contratos ya sea por tiempo indefinido, eventuales, ocasionales, por hora o por cualquier otro concepto de contrato, determinado por la ley según sea el caso y según se estime necesario.

1.6 ORGANIZACIÓN COMUNITARIA

En el sector la Florida al sur de Quito se encuentra una población de nivel económico medio que requiere la implementación de los servicios de un centro de cómputo el cual es de mucha importancia para el desarrollo de esa comunidad; ya que un porcentaje de los moradores que se encuentran ubicados en el sector, no cuenta con un computadora en casa y ve la importancia de la creación del servicio a precios cómodos para todos los moradores del sector; ya que será de vital importancia para los estudiantes y familiares de personas que se encuentran en otro país.

1.7 RECURSOS POTENCIALES, RECURSOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y DE COMERCIO.

En todo el sector a más de ser una zona sumamente poblada, cuenta con una población activa, donde se puede encontrar todo tipo de negocios, colegios, escuelas; es por ello que nace la necesidad de prestar servicios de computación y de internet ya que es de gran importancia hoy en la actualidad ir de la mano con la tecnología, por lo cual una vez activado el negocio será una organización económica muy prospera.

1.8 ANÁLISIS FODA

Es una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de la Microempresa y para la toma de decisiones optimizadoras.

Fortalezas

Son todos aquellos elementos internos positivos que deben utilizarse, ya que contribuyen y apoyan en el logro de los objetivos de la Microempresa.

Oportunidades

Son aquellos factores externos, positivos, que se generan en el entorno y que una vez identificados deben ser aprovechados.

Debilidades

Se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la Microempresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización; las debilidades deben eliminarse.

Amenazas

Son situaciones negativas, externas al proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para aplicarla; las amenazas deben contrarrestarse, ya que inhiben, limitan, dificultan o impiden el desarrollo operativo.

1.8.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL FODA

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS (F).- Se detallan como fortalezas a los siguientes factores internos:

CAPACIDAD DIRECTIVA

Existirá liderazgo en la Microempresa “Centro de Cómputo” Susi Net Cía. Ltda., ya que la persona que se prevee, para Junta General de Accionistas, tiene experiencia en el manejo del centro de cómputo.

F1) Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.- Se seleccionará personal que esté dispuesto a laborar en la Microempresa “Centro de Cómputo” Susi Net Cía. Ltda., y a adaptarse tanto al mercado meta, como a las leyes que rigen en el país.

F2) Facilidad para solucionar problemas del personal.- Se prevee que exista flexibilidad para atender las necesidades del cliente por parte del personal de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

F3) Flexibilidad de la estructura organizacional.- La estructura de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., tendrá modificada en el momento preciso de acuerdo a las necesidades y sugerencias en mutuo acuerdo de quienes la conformarán la Junta General de Accionistas.

F4) Habilidad para resolver problemas operativos.- En la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., se laborará en conjunto, ya que se conformarán equipos de trabajo sólidos.

CAPACIDAD TECNOLÓGICA

Se incorporará la tecnología, realizando los cambios necesarios en los procesos tecnológicos que se utilizarán en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

F5) Capacidad de innovación tecnológica.- Se contará con actualizaciones periódicas de software y hardware en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., cada vez que el mercado y las leyes nacionales lo requieran.

F6) Aplicación de tecnología de computadores.- Se contará con el equipo de computación moderno en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., para la prestación de los servicios: Internet, Impresiones a color, Impresiones B/N, Anillados, Quemadas de Cds, Copias, Venta de cds, Venta de flash memory, Escaneadas y Trabajos de computación; incluso dependiendo de los servicios requeridos por los clientes.

F7) Capacidad instalada.- Se prevee que las estaciones de trabajo y otro tipo de equipo de apoyo a la gestión de la Microempresa como computadores, impresoras o copiadoras sean colocados en lugares estratégicos, ya que esto permitirá optimizar recursos y espacio en el “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO

Se contará con la habilidad del personal para ejercer o desempeñar funciones en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., ya que se establecerán requisitos fundamentales para contratarlos.

F8) Experiencia profesional.- Se contará con personal administrativo financiero y operativo, idóneo y capacitado, con conocimientos claros del puesto que van a ocupar y de las funciones que van a ejercer, ya que prestarán sus servicios en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

F9) Desarrollo del talento humano.- El personal de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., obtendrán una formación mediante un proceso sistemático continuo.

F10) Rotación del personal.- El personal de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., rotarán para definir la fluctuación entre la organización y su ambiente, dependiendo las causas.

CAPACIDAD FINANCIERA

Se dispondrá de capital propio y se recurrirá a un préstamo para la inversión de los equipos para la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

F11) Nivel de remuneración.- Se pagará sueldos y beneficios sociales a los empleados de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., conforme al código de trabajo y de acuerdo a las labores que van a realizar.

F12) Aprovechamiento de las habilidades del personal.- En la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., se aprovechara todas las competencias individuales por el trabajo en equipo.

F13) Compañerismo en el grupo de trabajo.- Existirá en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., con excelente ambiente laboral, amplio espacio para el trabajo en equipo; trato igual, armonizar el ambiente para la toma de decisiones para el desarrollo de la misma.

F14) Fácil acceso a fuentes de financiamiento.- Existen Instituciones Financieras prestamistas, dispuestas a otorgar el crédito requerido por la Microempresa.

CAPACIDAD COMPETITIVA

Se logrará mediante la aplicación de estrategias de mercadotecnia que los clientes sigan acudiendo a los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

F15) Capital de trabajo.- Se contará con capital propio socios y un préstamo para la constitución de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.,

F16) Estabilidad de costos.- Los costos que se efectuarán en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., serán controlados por cotizaciones, ya que se seleccionará los valores más bajos.

F17) Fuerza de servicio, calidad, exclusividad.- Los precios de los servicios del “Centro de Cómputo Susy Net” de la Microempresa serán establecidos de acuerdo a la competencia mejorándolos constantemente.

F18) Satisfacción por los servicios.- Existirán clientes conformes con los precios y servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., que estarán dispuestos a seguir usándolos, ya que serán de calidad y a costos accesibles.

F19) Diversidad de servicios.- Se prestarán Servicios Internet, Impresiones a color, Impresiones B/N, Anillados, Quemadas de Cds, Copias, Venta de cds, Venta de flash memory, Escaneadas y Trabajos de computación; posibles clientes, los mismos que al momento son muy cotizados y necesarios.

DEBILIDADES (D).- Se considera como debilidades a los siguientes factores internos:

D1) Adquisición de activos fijos nuevos.- Recurrir a un préstamo para adquirir los equipos de computación, muebles, enseres y equipos de oficina para la prestación de los servicios de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., ya que solo se cuenta con el aporte de los socios.

D2) Baja motivación del personal.- No existirá estimulación al personal de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., al inicio del proyecto, ya que se integrarán a la misma por libre voluntad y bajo ciertas condiciones.

D3) Inversión de capital.- El financiamiento para la inversión de capital de trabajo será realizado mediante una institución financiera prestamista a una tasa de interés establecida por la misma, aumentando los gastos en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES (O).- Se considera como oportunidades a los siguientes factores externos:

COMPETENCIA

Inexistencia de negocios que presten servicio del Centro de Cómputo en el Barrio Chillogallo en el sector la Florida al Sur de Quito y en sus alrededores.

O1) Los precios de los lugares similares cercanos son altos.- Los precios de los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., serán inferiores a los que ofrecerán los competidores.

FACTOR ECONÓMICO

O2) Aumento del nivel adquisitivo de las personas.- las personas del sector no tienen una computadora propia por lo tanto es necesario los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

FACTORES TECNOLÓGICOS

Tecnologías a aplicar de uso sencillo y fácil instalación en la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O3) Fácil acceso a tecnología de punta.- Facilidad de crédito para adquirir los equipos de computación para la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O4) Constantes avances tecnológicos.- Mejores ofertas de software y hardware a la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O5) Continua evolución de la tecnología.- Facilidad para realizar los trabajos solicitados por los clientes.

FACTORES SOCIALES

Existe alta cantidad de población en el Barrio Chillogallo con negocios comerciales y de servicios.

O6) Alta densidad demográfica.- En el Barrio Chillogallo existe una población activa alta que poseen negocios, los cuales estarán interesados por los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía Ltda.

O7) Crecimiento de la población económicamente activa.- Incremento de los negocios personas que trabajan y tiene cada vez un mejor poder adquisitivo y hacer uso del servicio en el Barrio Chillogallo.

O8) Seguridades instaladas.- El Barrio Chillogallo cuenta con unidades de policía comunitaria, lo cual brindará protección a la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía Ltda.

FACTORES CULTURALES

O9) Identidad nacional de la sociedad.- En un porcentaje mayor de la población del Barrio Chillogallo tiene estudios primarios, secundarios y superiores, además el Municipio de Quito impulsa al programa de la creación de la microempresa, el SRI impulsa a que todos los ciudadanos y negocios declaren de manera adecuada sus impuestos o dependiendo del negocio lleven una contabilidad.

O10) Cambio de las tradiciones de las personas.- Las personas del Barrio Chillogallo son tradicionales y eligen por mejorar sus negocios con nuevas ideas.

FACTORES GEOGRÁFICOS

El Barrio Chillogallo dispone de un relieve natural beneficioso para la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O11) Fácil acceso a telecomunicaciones.- El Barrio Chillogallo dispone de todos los medios de comunicación, prensa, teléfono, vías para transporte, para el funcionamiento de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O12) Incremento de la población cercana a la Microempresa.- A los alrededores del Barrio Chillogallo existen escuelas, colegios, estudiantes que necesitan de los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

O13) Mayor demanda de clientes.- En el Barrio Chillogallo existen diversidad De usuarios que necesitan de la ubicación de un Centro de Cómputo.

O14) Migración.- personas que se encuentran en otro país a través del internet es una manera de conversar con sus seres queridos y así todos romper barreras geográficas.

AMENAZAS (A).- Se considera como Amenazas a los siguientes factores externos:

A1) Inestabilidad del nivel económico de la población.- Bajo de ingresos en los posibles clientes de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda., debido a la inestabilidad del país.

A2) Efectos económicos de la migración.- Más pobreza, disminución de clientes dispuestos a utilizar los servicios de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

A3) Alto nivel de desempleo.- Personas desempleadas en el Barrio Chillogallo, que influyen en la no contratación de los servicios que prestará la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

A4) Política de gobierno.- Influencia en la vulnerabilidad de aumento de impuestos a las Empresas pequeñas, medianas y grandes, lo cual afectará a la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

A5) Riesgo de desastres naturales.- Catástrofes imprevistos no controlados que puedan afectar al desarrollo de la Microempresa “Centro de Cómputo Susy Net” Cía. Ltda.

A6) Incremento de la eficiencia de otras Microempresas.- Que las posibles Microempresas creadas en el mismo barrio presten los mismos servicios con una mejor estrategia y menor costo.

1.8.2 MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS (+)	OPORTUNIDADES (+)
<p>CAPACIDAD DIRECTIVA</p> <p>F1) Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes F2) Facilidad para solucionar problemas del personal. F3) Flexibilidad de la estructura organizacional. F4) Habilidad para resolver problemas operativos.</p> <p>CAPACIDAD TECNOLÓGICA</p> <p>F5) Capacidad de innovación tecnológica. F6) Aplicación de tecnología de computadores. F7) Capacidad instalada.</p> <p>CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO</p> <p>F8) Experiencia profesional. F9) Desarrollo del talento humano. F10) Rotación del personal.</p> <p>CAPACIDAD FINANCIERA</p> <p>F11) Nivel de remuneración. F12) Aprovechamiento de las habilidades del personal. F13) Compañerismo en el grupo de trabajo. F14) Fácil acceso a fuentes de financiamiento.</p> <p>CAPACIDAD COMPETITIVA</p> <p>F15) Capital de trabajo. F16) Estabilidad de costos. F17) Fuerza de servicio, calidad, exclusividad. F18) Satisfacción por los servicios.</p>	<p>COMPETENCIA O1) Los precios de los lugares similares cercanos son altos.</p> <p>FACTOR ECONÓMICO O2) Aumento del nivel adquisitivo de las personas.</p> <p>FACTORES TECNOLÓGICOS O3) Fácil acceso a tecnología de punta. O4) Constantes avances tecnológicos. O5) Continua evolución de la tecnología.</p> <p>FACTORES SOCIALES O6) Alta densidad demográfica. O7) Crecimiento de la población económicamente activa. O8) Seguridades instaladas.</p> <p>FACTORES CULTURALES O9) Identidad nacional de la sociedad. O10) Cambio de las tradiciones de las personas.</p> <p>FACTORES GEOGRÁFICOS O11) Fácil acceso a telecomunicaciones. O12) Incremento de la población cercana a la Microempresa. O13) Mayor demanda de clientes. O14) Migración</p>
DEBILIDADES (-)	AMENAZAS (-)
<p>D1) Adquisición de activos fijos nuevos. D2) Baja motivación del personal. D3) Inversión de capital.</p>	<p>A1) Inestabilidad del nivel económico de la población. A2) Efectos económicos de la migración. A3) Alto nivel de desempleo. A4) Creación de nuevos Impuestos. A5) Riesgo de desastres naturales. A6) Incremento de la eficiencia de otras Microempresas.</p>

1.1.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

Es una herramienta analítica de formulación estratégica, la cual evalúa y resume las debilidades y fortalezas del entorno de la Microempresa y determina su impacto.

		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	FORTALEZAS	A	M	B	A	M	B	A	M	B
	FACTORES INTERNOS	5	3	1	5	3	1	5	3	1
	CAPACIDAD DIRECTIVA									
F1	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.		X						3	
F2	Facilidad para solucionar problemas del personal.			X						1
F3	Flexibilidad de la estructura organizacional.		X						3	
F4	Habilidad para resolver problemas operativos		X						3	
	CAPACIDAD TECNOLÓGICA							5		
F5	Capacidad de innovación tecnológica	X							3	
F6	Aplicación de tecnología de computadores.		X						3	
F7	Capacidad instalada.		X							
	CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO									
F8	Experiencia profesional.		X						3	
F9	Desarrollo del talento humano.		X						3	
F10	Rotación del personal.			X						1
	CAPACIDAD FINANCIERA									
F11	Nivel de remuneración		X						3	
F12	Aprovechamiento de las habilidades del personal.		X						3	
F13	Compañerismo en el grupo de trabajo		X						3	
F14	Fácil acceso a fuentes de financiamiento.		X						3	
	CAPACIDAD COMPETITIVA									
F15	Capital de trabajo.	X						5		
F16	Estabilidad de costos.		X						3	
F17	Fuerza de servicio, calidad, exclusividad.		X						3	
F18	Satisfacción por los servicios.		X						3	

		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	DEBILIDADES	A	M	B	A	M	B	A	M	B
	FACTORES INTERNOS	5	3	1	5	3	1	5	3	1
D1	Adquisición de activos fijos nuevos.					X			3	
D2	Baja motivación del personal.						X			1
D3	Inversión de capital.					X			3	

F = Fortalezas

D= Debilidades

A = Alto 5

M = Medio 3

B = Bajo 1

1.1.2 RESUMEN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

	FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
F1	Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.	0,06	3	0,18
F2	Facilidad para solucionar problemas del personal.	0,08	1	0,08
F3	Flexibilidad de la estructura organizacional.	0,03	3	0,09
F4	Habilidad para resolver problemas operativos	0,05	3	0,15
F5	Capacidad de innovación tecnológica	0,04	5	0,20
F6	Aplicación de tecnología de computadores.	0,05	3	0,15
F7	Capacidad instalada.	0,03	3	0,09
F8	Experiencia profesional.	0,08	3	0,24
F9	Desarrollo del talento humano.	0,05	3	0,15
F10	Rotación del personal.	0,05	1	0,05
F11	Nivel de remuneración	0,04	3	0,12
F12	Aprovechamiento de las habilidades del personal.	0,05	3	0,15
F13	Compañerismo en el grupo de trabajo	0,05	3	0,15
F14	Fácil acceso a fuentes de financiamiento.	0,03	3	0,09
F15	Capital de trabajo.	0,04	5	0,20
F16	Estabilidad de costos.	0,05	3	0,15
F17	Fuerza de servicio, calidad, exclusividad.	0,04	3	0,12
F18	Satisfacción por los servicios.	0,08	3	0,24
	DEBILIDADES			
D1	Adquisición de activos fijos nuevos.	0,03	3	0,09
D2	Baja motivación del personal.	0,02	3	0,06
D3	Inversión de capital.	0,05	3	0,15
	TOTAL	1	TOTAL	2,12

La suma del promedio ponderado es de **2,12**; este valor está por debajo de la media, lo que indica que está bajo internamente, aunque falta todavía trabajar para llegar a la excelencia, mejorando y desarrollando las fortalezas y buscando la manera de eliminar las debilidades; las fuerzas internas son favorables a la Microempresa, con un peso ponderado total de **2,91** contra **0,30** de las debilidades.

1.1.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

Es una herramienta analítica estratégica, la cual evalúa, resume, las oportunidades, amenazas, del entorno de la Microempresa y permite determinar su impacto.

		OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	OPORTUNIDADES	A	M	B	A	M	B	A	M	B
	FACTORES EXTERNOS	5	3	1	5	3	1	5	3	1
	COMPETENCIA									
O1	Los precios de los lugares similares cercanos son altos.	X						5		
	FACTOR ECONÓMICO									
O2	Aumento del nivel adquisitivo de las personas.			X						1
	FACTORES TECNOLÓGICOS									
O3	Fácil acceso a tecnología de punta.	X						5		
O4	Constantes avances tecnológicos			X						1
O5	Continúa evolución de la tecnología.			X						1
	FACTORES SOCIALES									
O6	Alta densidad demográfica.			X						1
O7	Crecimiento de la población económicamente activa.		X						3	
O8	Seguridades instaladas.		X						3	
	FACTORES CULTURALES									
O9	Identidad nacional de la sociedad.		X						3	
O10	Cambio de las tradiciones de las personas.			X						1
	FACTORES GEOGRÁFICOS									
O11	Fácil acceso a telecomunicaciones.		X						3	
O12	Incremento de la población cercana a la Microempresa.		X						3	
O13	Mayor demanda de clientes.	X						5		
O14	Migración							5		

		OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
	AMENAZAS	A	M	B	A	M	B	A	M	B
	FACTORES EXTERNOS	5	3	1	5	3	1	5	3	1
A1	Inestabilidad del nivel económico de la población			X						
A2	Efectos económicos de la migración.			X						
A3	Alto nivel de desempleo.		X							
A4	Creación de Nuevos Impuestos.									
A6	Riesgo de desastres naturales.		X							
A7	Incremento de la eficiencia de otras Microempresas.			X						

O = OPORTUNIDADES

A = AMENAZAS

A =

Alto 5 **M =** Medio 3 **B =** Bajo 1

1.1.4 RESUMEN DE LA MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

	OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
	FACTORES EXTERNOS			
O1	Los precios de los lugares similares cercanos son altos.	0,08	5	0,40
O2	Aumento del nivel adquisitivo de las personas.	0,05	1	0,05
O3	Fácil acceso a tecnología de punta.	0,06	5	0,30
O4	Constantes avances tecnológicos	0,05	1	0,05
O5	Continua evolución de la tecnología.	0,05	1	0,05
O6	Alta densidad demográfica.	0,05	1	0,05
O7	Crecimiento de la población económicamente activa.	0,05	3	0,15
O8	Seguridades instaladas.	0,07	3	0,21
O9	Identidad nacional de la sociedad.	0,05	3	0,15
O10	Cambio de las tradiciones de las personas.	0,06	1	0,06
O11	Fácil acceso a telecomunicaciones.	0,06	3	0,18
O12	Incremento de la población cercana a la Microempresa.	0,05	3	0,15
O13	Mayor demanda de clientes.	0,06	5	0,30
O14	Migración	0,06	5	0,21
	AMENAZAS			
	FACTORES EXTERNOS			
A1	Inestabilidad del nivel económico de la población	0,04	1	0,04
A2	Efectos económicos de la migración.	0,06	1	0,06
A3	Alto nivel de desempleo.	0,04	3	0,12
A4	Creación de Nuevos Impuestos.	0,05	5	0,25
A5	Riesgo de desastres naturales.	0,04	1	0,04
A6	Incremento de la eficiencia de otras Microempresas.	0,03	3	0,09
	TOTAL	1		2,91

En la suma de lo ponderado es de **2,91**; esto indica que el proyecto está casi por debajo de la media en el esfuerzo por seguir estrategias que permitan aprovechar las oportunidades y así evitar las amenazas; por eso, no refleja un uso adecuado de las estrategias para poder responder excelentemente a las oportunidades y amenazas; la clave de la Microempresa consistirá en que el valor del peso ponderado total de las oportunidades sea mayor al peso ponderado total de las amenazas.

1.1.5 MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA

En el ámbito empresarial y en el entorno de la economía se suele estar más familiarizado hoy día con el asunto de las estrategias; por lo general es necesaria la formulación de varias estrategias de diferente tipo.

El planteamiento de modo integrado, y el uso de las técnicas apropiadas para ello, garantizará un éxito superior en el propósito de la creatividad y desarrollo de la Microempresa; de ésta forma se analizarán los factores que tienen mayor preponderancia y proporcionarán juicios para la construcción de dichas estrategias, que representarán la posibilidad de participar en forma exitosa en la implantación de mejoras.

En esta matriz se plasmarán las estrategias las cuales se obtienen relacionando todos los elementos FODA entre sí; de cada relación se origina un tipo o grupo especial de estrategias para cada elemento del FODA.

Habitualmente las Microempresas usan estrategias: DO, FA o DA para llegar a una situación específica, de la cual puedan llegar a una estrategia esencial FO.

MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1 Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes. F2 Facilidad para solucionar problemas del personal. F3 Flexibilidad de la estructura organizacional F4 Habilidad para resolver problemas operativos F5 Capacidad de innovación tecnológica F6 Aplicación de tecnología de computadores F7 Capacidad instalada F8 Experiencia profesional. F9 Desarrollo del talento humano. F10 Rotación del personal F11 Nivel de remuneración F12 Aprovechamiento de las habilidades del personal. F13 Compañerismo en el grupo de trabajo F14 Fácil acceso a fuentes de financiamiento. F15 Capital de trabajo F16 Estabilidad de costos. F17 Fuerza de servicio, calidad, exclusividad F18 Satisfacción por los servicios.	D1 Adquisición De Activos Fijos Nuevos. D2 Baja Motivación Del Personal. D3 Inversión De Capital.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
O1) Los precios de los lugares similares cercanos son altos. O2) Aumento del nivel adquisitivo de las personas . O3) Fácil acceso a tecnología de punta. O4) Constantes avances tecnológicos. O5) Continua evolución de la tecnología. O6) Alta densidad demográfica. O7) Crecimiento de la población económicamente activa. O8) Seguridades instaladas. O9) Identidad nacional de la sociedad. O10) Cambio de las tradiciones de las personas. O11) Fácil acceso a telecomunicaciones. O12) Incremento de la población cercana a la Microempresa. O13) Mayor demanda de clientes. O14) Migración	1. Aprovechar el aumento del poder adquisitivo que traerá como consecuencia que los usuarios del servicio puedan acceder a este. 2. Aprovechar la tecnología de punta que ayudará a los usuarios a instruirse de una manera óptima y con la última tecnología en cuanto a equipos de computación. 3. Aprovechar el crecimiento demográfico ya que el aumento de la densidad traerá como consecuencia una mayor demanda del servicio. 4. Aprovechar la población económicamente activa ya que podrá tomarse como un precedente para optimizar los servicios y mejorarlos. 5. Aprovechar que en el Barrio Chillogallo existen negocios que presten servicios del centro de cómputo a precios muy altos	1. Aprovechar los equipos nuevos ya que pueden ser de gran ayuda en el desarrollo de la Microempresa, considerando el costo de cada uno de ellos, pues se debe tener en cuenta el presupuesto de ingresos y gastos mensual al de la Microempresa. 2. Aprovechar el personal que será previamente capacitado más en afán de mantener una excelencia se podría mantener una permanente capacitación tomando en cuenta el presupuesto. 3. Aprovechar la adecuada motivación al personal, ya que podría ayudar a que se trabaje con identidad hacia la Microempresa y la población. 4. Aprovechar la ayuda externa del crecimiento de las actividades de la Microempresa de Servicios del Centro de Cómputo con un método de coparticipación en empresa de varios socios. 5. Establecer un plan de servicio de atención al cliente directo y así captar mayores ingresos.
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
A1) Inestabilidad del nivel económico de la población. A2) Efectos económicos de la migración. A3) Alto nivel de desempleo. A4) Creación de Nuevos Impuestos. A5) Riesgo de desastres naturales. A6) Incremento de la eficiencia de otras Microempresas	1. Analizar la inestabilidad económica ya que podría conducir a una baja de clientes, los cuales no podrían recibir la atención debida en la Microempresa de Servicios del Centro de Cómputo. 2. Fomentar la comunicación entre los miembros de familia que se encuentran aquí y los miembros de familia que se encuentran en el exterior. 3. Buscar alternativas para el funcionamiento de la microempresa las mismas que pueden ser públicas mediante los incentivos de gobierno a la micro empresariales. 3. Mantener la buena atención al cliente para evitar la competencia. 4. Buscar nuevos proveedores de internet para ofrecer un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios 5. promocionar los servicios que ofrece la micro empresa a través de medios publicitarios.	1. establecer políticas de crédito y de descuento. 2. diversificar los servicios para de esta manera evitar la competencia y desarrollo de una adecuada distribución de espacio físicos para los servicios complementarios 3. adquisición de tecnología para diversificar los servicios; incrementar al personal de la microempresa para que desempeñe sus tareas con mayor eficacia y eficiencia. 5. Eliminar los ineficientes mecanismos de capacitación y motivación al personal para mejorarlo e implementar más servicios tomando en cuenta la eficiencia generada. 6. Eliminar el inadecuado diseño del plan de mejoramiento continuo para el posicionamiento de la Microempresa de Servicios del Centro de Cómputo, buscando opciones de planes de mejoramiento más competitivos.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DE MERCADO PARA LA MICROEMPRESA

La realización de este estudio permitirá demostrar la existencia de la necesidad de la creación de una Microempresa Centro de Cómputo, considerando los componentes de juicio necesario; al estudio de mercado se le considera, un estudio de factibilidad que sirve como antecedente para la realización del estudio técnico, económico y financiero para determinar la viabilidad del proyecto, permitiendo tener una noción clara de la cantidad de clientes que habrán por adquirir los servicios, dentro de un espacio definido, durante un periodo de corto plazo, considerando a qué precio están dispuestos a conseguirlo.

2.1 INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DEL MERCADO

El desarrollo del proyecto debe estar respaldado por un estudio que apruebe su realización, que permita tomar decisiones en forma objetiva y oportuna. Con el propósito de tener una visión clara de la importancia que tiene el estudio de mercado en un proyecto. El objetivo de esta investigación es determinar el mercado actual, el segmento en el que sea posible la ubicación de un negocio dedicado a prestar servicios del centro de cómputo.

“El estudio de mercado abarca la investigación de algunas variables sociales y económicas que van a condicionar el proyecto. Su finalidad es demostrar o probar que existe el número suficiente de individuos, empresas y otras entidades económicas que, dadas ciertas condiciones, presentan una demanda ya sea de bienes o servicios que justifican la puesta en marcha de un programa de producción en cierto periodo. En esta etapa se deben cumplir determinadas acciones para garantizar la calidad de estudio de mercado que se constituye en la base del proyecto que sustentará la siguiente acción:

- ✓ Identificar agentes y las variables más importantes que interviene en el mercado de productos o servicios que va ofrecer el proyecto.
- ✓ Acceder a la información más precisa sobre su comportamiento
- ✓ Procesar y analizar dicha información
- ✓ Proyectar el comportamiento a futuro”.¹

¹CANELOS, Ramiro; "Formulación y Evaluación de un Plan de Negocios; Universidad Internacional; Primera Edición Quito Ecuador;2003; pág 42,

La investigación del marketing resulta ser muy importante para las empresas, puesto que les permite conocer mejor sus mercados y sus consumidores.

De esta manera podrá responder mejor a las necesidades de éstos, satisfacer mejor y por tanto tener mayor éxito con el producto o servicio.

A través de la presente investigación se busca obtener un análisis profundo de todos aquellos factores que puedan amenazar al desarrollo del negocio y buscar el mejor sector de la población a la cual se adapte de manera más fácil este tipo de servicios. Para ello se realizará encuestas, la misma que permitirán conocer los gustos, preferencia, y realizar proyecciones de clientes futuros, para lo cual, el mercado al cual se dirige el servicio corresponde al sector la Florida al Sur de Quito. Provincia de Pichincha.

a) INVESTIGACIÓN DEL MERCADO

La investigación de Mercados, es una herramienta que permite conocer a fondo el mercado, “donde las personas reflejan sus intereses, deseos y necesidades; en este “espacio” los consumidores priorizan sus necesidades en cuanto a adquirir determinados bienes y servicios y los productores por su parte reflejan sus condiciones de costo y tecnología”.² Además dentro del proceso de Investigación que se desarrollará en este Capítulo, se analizarán factores importantes como el tamaño del mercado que hace referencia al conocimiento de la oferta, la estructura del mercado, las tendencias, así como también se podrá evidenciar un análisis cualitativo, entre otros factores que serán de gran utilidad para una correcta toma de decisiones por parte de quienes hagan uso de la información que en el presente trabajo se desarrolle.

² FLOR GARCÍA, Gary, Guía para crear y desarrollar su propia empresa, Editorial Ecuador, Quito-Ecuador, 1999.

b) DEFINICIÓN DEL SERVICIO

**GRAFICO II-1
DE UN CENTRO DE CÓMPUTO**



Centro de Cómputo hace referencia a la unidad que se encarga del diseño y la implementación de **sistemas** dentro de una microempresa. En este caso, se trata de un área cuya finalidad es facilitar el trabajo del resto de las personas. La capacitación de los usuarios, el mantenimiento de los equipos informáticos y el desarrollo de estudios de factibilidad se encuentran en la capacidad que tendrá el recurso humano.

2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIO

Se ofrecerá 15 servidores que son: el acceso a internet, servicios de copiado, anillado, impresiones a B/N y color, quemada de CDS, web cám, escaneadas, venta de suministros de oficina y trabajos de computación.

Estos servicios serán identificados mediante los siguientes objetivos generales y específicos para la creación de la Microempresa de tal manera que sea de gran utilidad para las personas que necesiten de los mismos.

OBJETIVO GENERAL

Describir de manera práctica y objetiva, las preferencias del futuro cliente y sus intenciones de utilizar el Centro de Cómputo, propuesto por la microempresa en Sector la Florida al Sur de Quito, con la finalidad de establecer si es o no viable crear la microempresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar y establecer los servicios necesarios para la Implementación del centro de cómputo.
- ✓ Realizar una encuesta dirigida a los consumidores.
- ✓ Elaborar un análisis de precios de los servicios del centro de cómputo por el sector; a través de entrevistas.
- ✓ Conocer los canales de distribución del servicio en el mercado.
- ✓ Verificar estrategias de marketing hacia los clientes.

2.3 MACRO LOCALIZACIÓN

La macro localización se refiere a la ubicación de la zona dentro de la cual se establecerá un determinado proyecto. En este caso, La creación del centro de cómputo estará ubicada en la ciudad de Quito, en la provincia de Pichincha, en la Florida al sur de Quito.

Figura: Macro localización. Ciudad de Quito.³



³Fuente: [http:// mapas.google.com/](http://mapas.google.com/)

DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DE QUITO

San Francisco de Quito, o simplemente Quito, es la ciudad capital de la República de Ecuador y también de la provincia de Pichincha. Además, es la cabecera del área metropolitana que la forma, conocida como Distrito Metropolitano de Quito. Se encuentra localizada sobre una franja horizontal entre hermosas montañas.

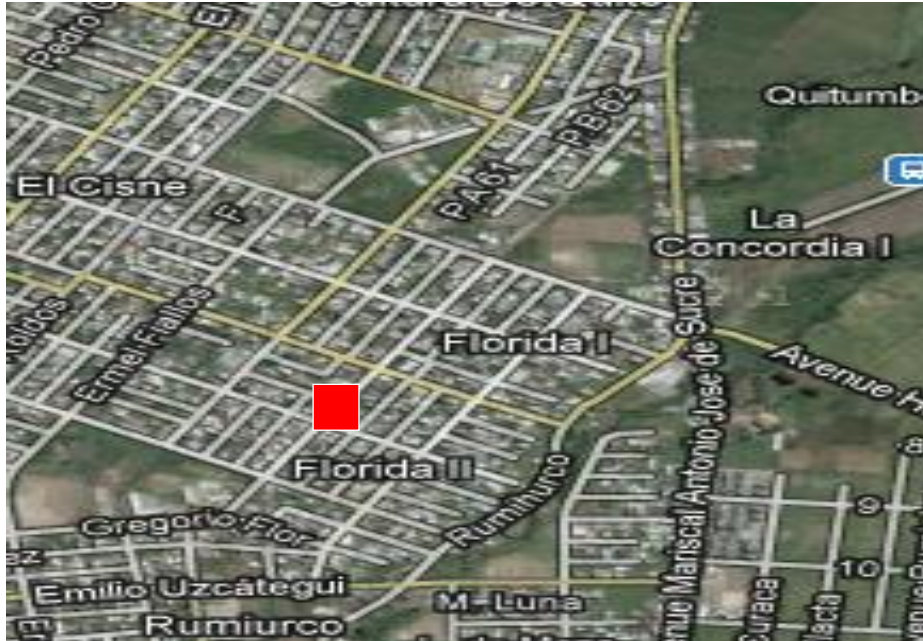
- ✓ **Localización:** Región Sierra a 2.800 metros sobre el nivel del mar.
- ✓ **Población:** Según estima el Municipio, para el año 2010 es de 2'570.201 habitantes.
- ✓ **Altitud:** 2,850 m /9,350 pies
- ✓ **Temperatura:** 10 a 25 grados centígrados.

Hay dos estaciones, la lluviosa y seca. Se llama invierno a la estación lluviosa y verano a la estación seca. El verano de Quito dura aproximadamente 4 meses, de Junio a Septiembre y tiene su estación lluviosa de Octubre a Mayo, aunque durante este período el clima sufre una cantidad de variaciones.

Quito, casi en la totalidad de su territorio, cuenta con los servicios de agua potable, luz eléctrica, pavimentación, alcantarillado, teléfono, correo, acceso a internet, transporte terrestre, bancos, centros comerciales; iglesias, centros de salud, escuelas, parques, canchas deportivas, áreas verdes, centros de capacitación, etc.

2.4 MICRO LOCALIZACIÓN

Localización Del Centro De Cómputo En El Sur De Quito.⁴



El análisis de micro localización indica cuál es la mejor alternativa de instalación de un proyecto dentro de la macro zona elegida. El sector de la Florida está situada en el sur de Quito de la provincia de pichincha, el lugar es conocido porque a pocos kilómetros se encuentra el terminal de Quíteme.

2.5 ESTUDIO DE LA COMPETENCIA

Para realizar el estudio de la competencia, es necesario establecer quiénes son los competidores, cuántos son y sus respectivas ventajas competitivas; a partir de esta evaluación, se determinará si es factible convivir con la competencia y si es necesario neutralizarla o si un competidor puede transformarse en socio a través de alianzas estratégicas.

⁴Fuente: [http:// mapas.google.com/](http://mapas.google.com/)

Análisis externo. Supone el análisis del entorno, de la competencia, del mercado, de los intermediarios y de los proveedores.

Análisis interno. Supone analizar la estructura organizativa de la propia Microempresa, y los recursos y capacidades con los que cuenta.

a) IDENTIFICACIÓN DEL UNIVERSO, POBLACIÓN

Se considera para este estudio de mercado el universo, población y muestra a toda la población del Barrio la Florida, parroquia de Chillogallo, ubicado al sur de la ciudad de Quito; establecido desde el último censo de población y vivienda; la muestra que se pretende obtener es de carácter porcentual ya que se aplicará un número determinado de encuestas.

UNIVERSO

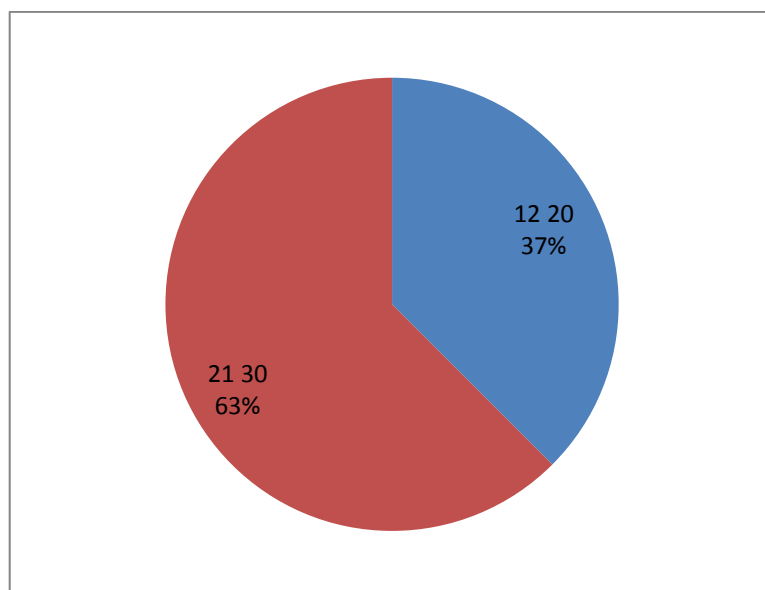
La población o universo es una colección completa de personas, animales, plantas o cosas de las cuales se desea recolectar datos; siendo el grupo entero al que se quiere describir, obteniendo los datos necesarios para la muestra.

Se considera para este estudio de mercado el universo, población y muestra a toda la población del barrio la Florida, parroquia de Chillogallo, ubicado al sur de la ciudad de Quito, establecido desde el último censo de población y vivienda 2010.

POBLACIÓN

La población del sector la Florida según resultados preliminares del censo de población y vivienda del cantón Quito realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) es de 2170 ciudadanos de los cuales existen 1000 hombres y 1170 mujeres.

GRAFICO II-2
DISTRIBUCION DE LA POBLACION DEL SECTOR LA FLORIDA



b) TAMAÑO DE LA MUESTRA

“El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación comercial y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos.

La fórmula que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente”⁵

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{d^2 * (N - 1)^2 + Z^2 * p * q}$$

⁵ www.feedbacknetworks.com

Dónde:

- ✓ **n** = Tamaño de la muestra
- ✓ **p** = Probabilidad de éxito de un evento
- ✓ **q** = Probabilidad de fracaso de un evento
- ✓ **d** = Grado de significancia
- ✓ **z** = Valor de la distribución normal correspondiente a un nivel de confianza
- ✓ **N** = Tamaño del universo

En conclusión para el presente estudio de mercado se aplicarán 68 encuestas como mínimo (***n***= 68).

PROCESAMIENTO DE DATOS

Consideraciones para el calcular el tamaño de la muestra.

- a) El coeficiente de confianza es del 95% el valor $Z= 1.96$; la encuesta tiene preguntas directas y son anónimas para que el encuestado tenga libertad en el momento de responder las preguntas, así garantice las respuestas reales.
- b) Limite aceptable de error, es una estimación del investigador que el error aceptable corresponde al 5% que equivale al 0,05.
- c) El universo corresponde a $N= 1085$ habitantes del sector de la Florida al sur de Quito a los cuales se los ha establecido como muestras sobre la población.

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Dónde:

- ✓ **n** =?
- ✓ **p** = 0,95
- ✓ **q** = 0,50
- ✓ **d** = 5%
- ✓ **z** = 1,96
- ✓ **N** = 1085

$$n = \frac{(1,96)^2 * (1085) * (0,95) * (0,05)}{(0,05)^2 * (1085 - 1)^2 + (1,96)^2 * (0,95) * (0,05)}$$

$$n = \frac{197,986}{2,86}$$

$$n = 68,44 = 68$$

Se ha realizado 68 encuestas con una muestra representativa de la población objetiva correspondientes a 1085 personas del sector de la Florida al sur de Quito y cuya edad está comprendida en 12 y 50 años.

Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

Para realizar el análisis de la demanda se considerará información tanto de fuentes primarias (información directa del usuario) como de fuentes secundaria (información existente) con el firme propósito de conocer los patrones de comportamiento ante el servicio específico.

c) SEGMENTACIÓN DE MERCADO

La segmentación de mercado consiste en dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes. Esto no está arbitrariamente impuesto sino que se deriva del reconocimiento de que el total de mercado está hecho de subgrupos llamados segmentos. Estos segmentos son grupos homogéneos (por ejemplo, las personas en un segmento son similares en sus actitudes sobre ciertas variables). Debido a esta similitud dentro de cada grupo, es probable que respondan de modo similar a determinadas estrategias de marketing. Es decir, probablemente tendrán las mismas reacciones acerca del marketing mix de un determinado

servicio, vendido a un determinado precio, distribuido en un modo determinado y promocionado de una forma dada.

Para la segmentación de mercado se tendrá que dividir en grupos pequeños. En el caso de este tipo de negocios se toma en cuenta varias definiciones de segmentación, lo que será las características para describir el mercado de los futuros clientes; se han considerado los siguientes componentes básicos:

Geográfica: nos muestra la subdivisión de los mercados en segmentación como base a su ubicación, es la población a la cual van dirigidos por el momento nuestro servicio es:

República del Ecuador

Provincia de: Pichincha

✓ **Cantón:** Quito

✓ **Sector:** la Florida al sur de Quito

TABLA II – 1
ESTADÍSTICAS POBLACIONALES

Nº DE ORDEN	PARROQUIAS	ZONAS CONSIDERADAS	HABITANTES HOMBRES Y MUJERES TODAS LAS EDADES
20	CHILIBULO	238 A LA 251	48.729
21	SAN BARTOLO	252 A LA 267	63.771
22	LA MAGDALENA	268 A LA 274	30.288
23	CHIMBACALLE	275 A LA 284	40.557
24	FERROVIARIA	285 A LA 302	64.480
25	LA ARGELIA	303 A LA 321	57.657
26	SOLANDA L 2	322 A LA 335	58.077
	SOLANDA L 1	336 A LA 339	20.202
27	LA MENA	340 A LA 350	43.860
28	CHILLOGALLO	351 A LA 367	57.253
29	LA ECUATORIANA	368 A LA 385	62.313
30	QUITUMBE L 1	386 A LA 399	49.414
	L 2	400 A LA 409	29.643
31	TURUBAMBA	410 A LA 428	56.169
32	GUAMANI L 1	440 A LA 448	36.911
	L 2	429 A LA 439	28.154
	SECTOR SUR DE QUITO	TOTAL	747.478

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

Demográficos: Es la subdivisión de mercado basada en las características de la población, está relacionada con la demanda y es fácil de medir.

- ✓ **Ocupación:** población económica activa.
- ✓ **Clase social:** media, media alta, alta
- ✓ **Edad:** 12 a 50 años
- ✓ **Género:** masculino y femenino

TABLA II – 2
GRUPO DE EDADES

EDADES	POBLACIÓN %	
De 0 a 10 años	6,00	
De 11 a 20 años	20,00	
De 21 a 30 años	20,00	
De 31 a 40 años	28,00	
De 41 a 50 años	15,00	
De 51 años y años	11,00	
TOTAL	100	%

83,00%

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

Es decir: trabajadores, padres de familia y estudiantes que se convierten en usuarios.

Psicográficas: tenemos que examinar los atributos relacionados con él, pensamiento y la conducta de las personas.

- ✓ **Personalidad:** innovadores, sociables, honestos y seguro de sus actos.
- ✓ **Estilo de vida:** cumple con sus obligaciones con responsabilidad el estudiante, trabajadores.

La población objetiva será los hombres y mujeres del Sector Sur de la Provincia de Pichincha (Quito – Florida) encontrados entre los 12 - 50 años de edad que conforman la Población Económicamente Activa.

Según los resultados presentados por el (INEN) Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos realizados en el año 2010, la población del Ecuador es de 14'306.876 habitantes aproximadamente, El Cantón Quito tiene 2'570.201 habitantes.

En los siguientes cuadros se dará a conocer la población a ser encuestada.

PARROQUIA CHILLOGALLO SECTOR FLORIDA SUR DE QUITO

TABLA II – 3
POBLACIÓN TOTAL DEL SECTOR

SECTOR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
La Florida sur de Quito	1000	1170	2170

TABLA II – 4
POBLACIÓN A SER ENCUESTADA

SUMA DE PERSONAS	LA FLORIDA AL SUR DE QUITO				
EDAD	12-20	21-30	31-40	41-50	TOTAL
	200	400	225	260	1085

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

2.5.1 LA OFERTA

La oferta tiene relación con el comportamiento de los prestadores de servicios del Centro de Cómputo; refleja la disposición que se tiene de ofrecer bienes o servicios a cambio de un pago o reconocimiento expresado en un precio. El estudio de la oferta al igual que el estudio de la demanda es de gran importancia, ya que es complemento del estudio de mercado porque permite determinar las características del ambiente al que se enfrenta la Microempresa, la diferencia de los servicios ofrecidos por la competencia y los precios que ofrecen.

a) CONCEPTO

“Es la cantidad de bienes y servicios que son ofrecidos en el mercado a un precio determinado, la oferta está representada por los vendedores (empresarios y comerciantes)”⁶

A la oferta se la define como aquella cantidad de bienes o servicios que los generadores de los mismos, están dispuestos a vender a distintos precios de mercado en un determinado periodo de tiempo; los servicios que ofrecerá la Microempresa “Susi Net” Cía Ltda., serán: internet, impresiones a color, impresiones B /N, anillados, quemadas de cds, copias, ventas de cds, ventas de flash memori, scanner y trabajos de computación.

b) CARACTERÍSTICAS

La oferta posee características que se tendrá en el mercado casi perfecto, en el sentido de que hay un número muy grande de oferentes, de forma que cada uno de ellos realizará transacciones comerciales pequeñas o grandes de acuerdo a la actividad que realice.

La ley de la oferta indica que la misma es directamente proporcional al precio; cuanto más alto sea el precio del servicio, más unidades se ofrecerán a la venta.

c) IMPORTANCIA

La oferta es importante porque permite determinar la relación entre la cantidad de los servicios ofrecidos por los negociantes y el precio de mercado actual; con respecto a la variación de la oferta, el aumento o disminución de ella depende, entre otros factores, de los costos por servicios prestados, de los impuestos, de los avances tecnológicos con que se cuenta en las diversas etapas del proceso comercial.

⁶Robles, José y Washington; “ Elementos de Economía”, Primera Edición,2000;pág78

d) ANÁLISIS DE LA OFERTA

Para la identificación de los servicios prestados por los competidores se procede a realizar un cuadro comparativo por sectores del Barrio Chillogallo entre los distintos tipos de oferentes con sus diversos servicios y precios.

ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Los principales competidores en el sector la Florida al sur de Quito son dos:

El primero internet y papelería “Centro de Cómputo 1” es esta micro empresa ofrecerá servicios de internet, el cual comenzó con sus actividades el 2010 aproximadamente cuenta con dos años en el mercado, la infraestructura es pequeña posee cinco computadores para la prestación del servicio y la conexión es satelital lo que genera que la señal a cada uno de los computadores para el servicio de acceso a internet no es rápido, cuenta con cuatro servidores complementarios, trabajos a computación escaneadas, quemador de cd, y los dueños dan mayor importancia es a los trabajadores de reproducción de música; no cuenta con privacidad debido a que las maquinas no cuentan con separadores, que en este tipo de negocios es importante para brindar un buen servicio al cliente.

El costo por hora del internet es de noventa centavos, el tiempo por máquina es controlado mediante un programa llamado café Suit, que registra con exactitud los minutos que un usuario ha estado conectado a la red. El horario de atención es de 10H00 a 17H00 de lunes a viernes.

A continuación se muestran los servicios que ofrecen la competencia y los precios por cada servicio.

TABLA II - 5
SERVICIOS DE CENTRO DE CÓMPUTO 1

MICROEMPRESA	SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO			PRECIO DEL SERVICIO
		A	M	B	
	Escáner		X		0.60
Centro de	Internet		X		0,8
Cómputo N° 1	Grabación de Cd		X		0,65
	Impresión B/N	X			0,15
	Impresión a color			X	0,8

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

A = Alta **M** = Media **B** = Baja

En lo que respecta a la calidad de servicio lo pudimos establecer mediante preguntas que se les realizaron a los clientes del negocio y lo constatamos personalmente haciendo uso de estos servicios.

Su proveedor de internet es “pancho net” el mismo que les suministra servicios de banda ancha.

El segundo “Centro de Cómputo 2 ” este cyber comenzó a operar hace un año, tiene cinco computadoras, el proveedor de internet no se pudo conocer por falta de colaboración del propietario, pero haciendo uso del internet se pudo confirmar que el internet es muy lento y ofrece servicios de quemadas de cd, copias impresiones.

El propietario es la persona a cargo y funciona de 11h00 a 17h00 de lunes a viernes

TABLA II -6
SERVICIOS DE CENTRO DE CÓMPUTO N 2

MICROEMPRESA	SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO			PRECIO DEL SERVICIO
		A	M	B	
Centro de	Escáner		X		0.60
Cómputo N° 2	Internet		X		0,9
	Grabación de Cds			X	0,75
	Impresión B/N		X		0,2
	Impresión a color			X	0,7

FUENTE: Investigación de Campo

Elabora do por: Susana Armijos

A = Alta

M = Media

B = Baja

Con la información obtenida, llegamos a la conclusión que el cyber, tomados como la competencia tiene falencias entre las cuales se las puede mencionar la lentitud del internet, calidad mala de impresiones, copias borrosas y los altos costos de los servicios ofrecidos.

Con la investigación que se realizó se llegó a obtener la siguiente información: Centro de cómputo 1, tiene un promedio de 7 horas de alquileres diario; Centro de Cómputo 2, tiene un promedio de 6 horas de alquiler diario.

TABLA II - 7
OFERTA DE INTERNET

Internet	Número de horas al mes	Número de horas al año
CC1	140	1680
CC2	120	1440
Total de Horas	260	3120

FUENTE: Investigación de Campo

Elabora do por: Susana Armijos

De esta manera se vio la oportunidad de crear un centro de cómputo, debido a la escasa competencia que se encuentra en el sector y la mala calidad, produciendo incomodidad en los clientes.

Esta clase de negocios la mayor parte se identifica con el servicio más no un producto, es importante aumentar la calidad, de esta manera se pretende crear cuerpo a este tipo de servicios, mediante aspectos diversos como: tener un local adecuado para esta clase de servicios, y que las personas que conforman la organización sean conscientes del desempeño de su trabajo es indispensable para el funcionamiento de la empresa, por ello lo esencial es dar un excelente asesoramiento a los clientes ayudándole en todas las inquietudes y ofrecer varias alternativas.

El servicio del Centro de Cómputo Susi Net Cía. Ltda.; tendrá equipos modernos y el servicio de internet se lo hará a través de conexión banda ancha con la empresa CNT, para brindar un servicio rápido y estable lo cual va acoplado con un equipo de cómputo moderno, esto es una ventaja frente a la competencia.

La infraestructura de la microempresa será adecuada para la instalación de los equipos, su capacidad es para 15 computadoras incluida la matriz lo que servirá para darle al cliente un espacio acogedor en el que pueda disfrutar de su tiempo en el centro de cómputo.

e) PROYECCIÓN DE LA OFERTA

Los valores de la oferta mensual y anual en horas de internet en el centro de cómputo en el mercado objetivo se describen a continuación.

La proyección para cada año se lo realiza en base a un índice de crecimiento de la población del (1.5%) en el sur de Quito, dato que ayudó el Municipio de Quito.

TABLA II - 8
OFERTA ANUAL EN HORAS

Años	Tasa De Crecimiento En El Sur De Quito (1.5 %)	Oferta Horas Al Año
2012	1,015	3120
2013	1,015	3167
2014	1,015	3215
2015	1,015	3263

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

2.5.2 ENTREVISTA

Una entrevista es un dialogo en el que la persona conocida como entrevistador, hace una serie de preguntas a otras personas conocidas como entrevistados, con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos, su forma de actuar; esto beneficia a los oferentes de servicios frente a otros competidores de los mismos servicios.

Las entrevistas no cubren todos los diagnósticos, es esencial decidir qué áreas debemos cubrir y de qué áreas podemos prescindir.

a) ESTRUCTURA

- El cuerpo de la entrevista está formado por preguntas y respuestas; es importante elegir bien las preguntas para que la entrevista sea buena, las preguntas deben ser interesantes para el público, y adecuadas para que el entrevistador transmita sus experiencias, estas preguntas deben ser breves, claras, precisas y respetuosas.

- El cierre de la entrevista debe ser conciso. El entrevistador puede presentar un resumen de lo hablado o hacer un breve comentario personal.

b) FORMATO DE LA ENTREVISTA

El formato de la entrevista varía de acuerdo al giro del negocio de la competencia; para efectos de este estudio los competidores serán aquellos servicios que similares del Centro de Cómputo.

A continuación se presenta un formato propuesto de entrevista que será utilizado y dirigido a la competencia:

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTA

Objetivos

- ✓ Obtener información de los Centros de Cómputo que se encuentran ubicados en la Florida al sur de Quito, para la realización del proyecto de tesis acerca del Diseño y Creación de un Centro de Cómputo.
- ✓ Trabajo De Investigación Para Obtener El Título De Ingeniería En Contabilidad Y Auditoría.

Finalidad.- La Información obtenida servirá como base para determinar si es factible o no el Diseño y Creación de un Centro de Cómputo.

1) Nombre del Centro de Cómputo _____

2) ¿Cuáles son los servicios que ofrece su centro de cómputo a los moradores del sector la Florida al sur de Quito?

Internet	<input type="text"/>	Impresiones a color	<input type="text"/>	Impresiones B/N	<input type="text"/>
Anillados	<input type="text"/>	Quemadas de Cds	<input type="text"/>	Copias	<input type="text"/>
Venta de Cds	<input type="text"/>	Venta de flash Memory	<input type="text"/>	Scanner	<input type="text"/>
Trabajos de computación	<input type="text"/>				

3) ¿Cuál es el horario que utilizan más personas?

Estudiantes	<input type="text"/>	Trabajadores	<input type="text"/>	Público General	en <input type="text"/>
Personas que tienen familiares en el exterior	<input type="text"/>				

4) ¿Cuáles es el horario donde tiene más personas?

Mañana	<input type="text"/>	Tarde	<input type="text"/>	Noche	<input type="text"/>
--------	----------------------	-------	----------------------	-------	----------------------

5) ¿Qué tipo de proveedor utiliza usted?

CNT	<input type="text"/>	Pancho net	<input type="text"/>	Triple PACK	<input type="text"/>
Internet banda ancha móvil claro	<input type="text"/>	Internet banda ancha móvil movistar	<input type="text"/>	Otros	<input type="text"/>

6) ¿Cuál es su Horario de atención?

De 9:00 a 17:00	<input type="text"/>	De 9:30 a 17:30	<input type="text"/>
De 10:00 a 18:00	<input type="text"/>	De 10:30 a 18:30	<input type="text"/>

7) ¿Cuántos Clientes por día atiende?

De 20 a 40	<input type="text"/>	De 40 a 60	<input type="text"/>	De 60 a 80	<input type="text"/>
------------	----------------------	------------	----------------------	------------	----------------------

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

c) INFORME

El informe es un texto mediante el cual se comunica la información obtenida durante la entrevista, se debe considerar los puntos más relevantes e interesantes o polémicos; la importancia de la persona entrevistada, los objetivos de la entrevista y la importancia del tema.

2.6 ESTUDIO DEL CLIENTE

Se estudiará el comportamiento de los clientes para detectar sus necesidades de consumo y la forma de satisfacerlas, mediante la investigación de sus hábitos de adquirir los servicios Centro de Cómputo, así como los lugares, momentos y preferencias; se tendrá como objetivo final el aportar datos que permitan mejorar las técnicas de mercado para la venta de un servicio o de una serie de servicios que cubran la demanda no satisfecha de los clientes.

2.6.1 DEMANDA

Conocer la demanda es uno de los principales requisitos para la creación de la Microempresa de Servicios del Centro Cómputo; ubicada en el Barrio Chillogallo, al sur de la ciudad de Quito; ya que se debe conocer cuántos clientes están dispuestos a utilizar estos servicios, que se ofrecerá, y la capacidad que tienen para su atención; a través de ésta se puede determinar la demanda potencial insatisfecha, es decir aquella que los actuales oferentes no alcanzan a cubrir.

a) CONCEPTO

La demanda es la cantidad de un bien o servicio que la gente desea adquirir, casi todos los seres humanos del planeta demandan un bien o un servicio, no obstante lo más interesante de la demanda es cómo interactúan con la oferta.

“Se entiende por demanda a la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado”⁷

b) CARACTERÍSTICAS

Hay una serie de características determinantes de los servicios que los clientes desean adquirir, como la calidad de los mismos, las preferencias y los precios de los servicios que desean contratar; hoy en día los clientes son más exigentes; por lo cual se debe tener siempre en cuenta la política, de que el cliente siempre tiene la razón en algunos aspectos que se consideren ciertos.

c) IMPORTANCIA

Conocer la demanda es uno de los principales requisitos más importantes para la creación de la Microempresa de Servicios Centro de Cómputo; ya que se debe conocer cuántas personas están dispuestas a utilizar estos servicios que proporcionará la Microempresa.

d) ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Tomando en cuenta que el desarrollo de este proyecto se dirige a toda clase social se han considerado que el mercado ha abarcado la población urbana, es decir 1085 habitantes del sector la Florida al sur de Quito que se les han considerado para el cálculo de la muestra.

⁷BACA Urbina, Gabriel; “EVALUACIÓN DE PROYECTOS”; Tercera edición; Editorial Mc Graw Hill; México; 1995; Pág. 17.

e) ANÁLISIS DE LA DEMANDA ACTUAL

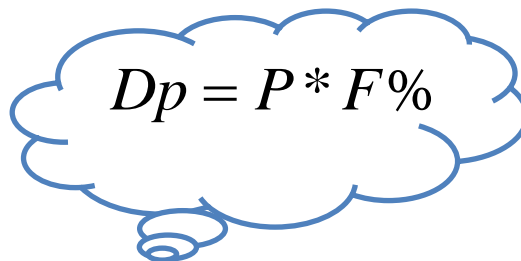
A continuación realizaremos la proyección de la demanda actual para el total del segmento seleccionado, el cual asciende a 1085 personas, tomando en cuenta el resultado en la creación del centro de cómputo, de la encuesta realizada, la cual indica que el 85,29% respectivamente de las personas encuestadas que estarían dispuestas a la creación del centro de cómputo

Para la realización de este análisis se realizara una encuesta de doce preguntas a sesenta y ocho personas que conforman el tamaño de la muestra.

A continuación se muestra los resultados de la investigación de campo que se realizó por medio de las encuestas, para definir a que segmento se dirigirá el proyecto de la creación del centro de cómputo.

Para determinar la demanda potencial se tiene que considerar:

- ✓ La población que requiere el bien o servicio
- ✓ La rotación del servicio dentro de un tiempo establecido.


$$Dp = P * F\%$$

En donde:

Dp = Demanda potencial (mensual)

Dpa = Demanda potencial (anual)

P= Población

F%=Frecuencia de rotación del servicio en porcentaje

Por Tanto:

$$P = 1085$$

$$F\% = 0,8529$$

$$Dp = 1085 * 0,8529$$

$$Dp = 925,3965 \text{ Mensual}$$

$$Dp = 11104,758 \text{ Anual}$$

Es decir que de las 1085 personas que conforman el mercado meta en esta investigación, 925,40 personas utilizan el servicio de internet en el mes, lo que en forma anual significa que 11.104,758 utilizan el centro de cómputo en el año.

f) PROYECCIÓN DE LA DEMANDA

La proyección de la demanda se la realizará en base al método del factor de crecimiento poblacional, tomando en cuenta el tamaño del mercado anteriormente definidos, de los datos recopilados en el INEC.

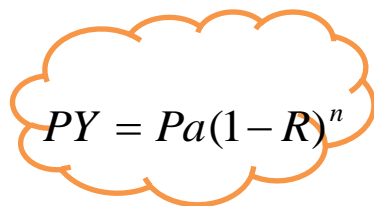
La encuesta realizada a los moradores se determinó que el servicio de internet, está basado en el número de personas que están interesadas a ocupar el internet, la misma que es de 85,29%.

Con estos datos se procederá al cálculo de la proyección de la demanda en base a la Tasa de Crecimiento Anual 1.5% del periodo 2012 – 2016.

Existe un sin número de métodos para pronosticar la demanda, sin embargo la elección de alguno de ellos dependerá de cada proyecto de inversión, considerando siempre el objetivo que se pretende alcanzar.

Uno de los factores que condicionan la selección de un método de pronóstico es la disponibilidad de datos, si no se cuenta con datos estadísticos, ya sea escritos o en internet, definitivamente esto lleva a utilizar métodos de pronóstico de fuentes primarias, básicamente encuestas

“Para la aplicación de la tasa indicada a la población identificada como objetivo, se recurre a la siguiente fórmula matemática”⁸


$$PY = Pa(1 - R)^n$$

En donde:

Py = Población proyectada

Pa = Población actual

R = Tasa de crecimiento poblacional

n = Número de años

Por tanto:

AÑO 2012 AÑO 2013

$$Py = 57253 (1 + 0,015)$$

$$Py = 58111,80$$

AÑO 2014

$$Py = 58983,47 (1 + 0,015)$$

$$Py = 58111,80 (1 + 0,015)$$

$$Py = 58983,47$$

AÑO 2015

⁸HAUSSLER, Ernest; “Matemáticas para Administración y Económica”; Décima Edición, 2003; Prentice Hall; Estado de México; pág. 188:

TABLA II -9
PROYECCION DEL CRECIMIENTO POBLACIONAL

POBLACIÓN URBANA SECTOR CHILLOGALLO	SECTOR LA FLORIDA	AÑOS 12 A 50
	0,03790194400293	0,0189509720015
57253,00	2170	1085
58111,80	2203	1101
58983,47	2236	1118
59868,22	2269	1135
60766,25	2303	1152

FUENTE. Investigación de campo

Elabora do por: Susana Armijos

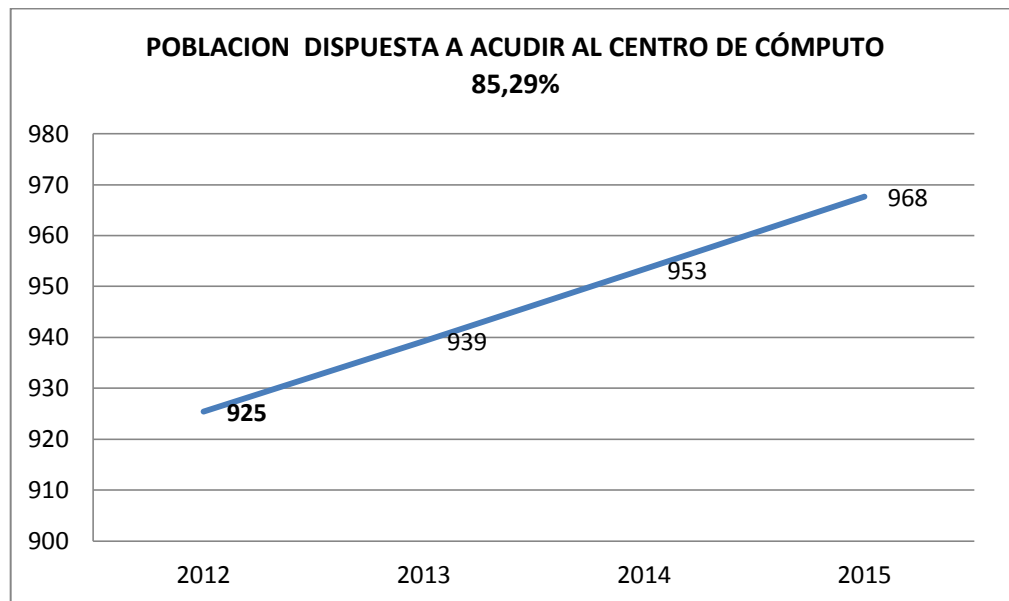
TABLA II - 10
DEMANDA PROYECTADA DEL SERVICIO DE INTERNET

AÑOS	POBLACION DE 12 A 50 AÑOS	POBLACION DESPUESA A ACUDIR AL CENTRO DE CÓMPUTO	12*4 = 48 HORAS ANUALES
		85,29%	48
2012	1.085	925	44419
2013	1.101	939	45085
2014	1.118	953	45762
2015	1.135	968	46448

FUENTE. Investigación de campo

Elabora do por: Susana Armijos

GRÁFICO II 2
La Demanda Para El 2012 Es De 925



FUENTE: Investigación de Campo

Elabora do por: Susana Armijos.

g) DEMANDA INSATISFECHA

El principal objetivo de la investigación es comprobar que existe una demanda potencial insatisfecha, donde se pueda enfocar los resultados de la creación del centro de cómputo. De acuerdo a la información analizada tanto de la demanda como de la oferta, efectivamente se confirmó la existencia de mercado insatisfecho.

Para demostrar la demanda insatisfecha se considerara la demanda y la capacidad máxima instalada de la competencia

TABLA II – 11
OFERTA

Clientes	Consumo Horas Días	Consumo Horas Mes	Consumo Horas Año
65	4	260	3120

TABLA II – 12
DEMANDA

Clientes	Consumo Horas Días	Consumo Horas Mes	Consumo Horas Año
925	4	3702	44419

Para conseguir la demanda insatisfecha del proyecto, se utilizará la siguiente fórmula:

$$DI = Dp - Op$$

DI = Demanda Potencial Insatisfecha

Dp = Demanda Potencial

Op = Oferta Potencial

Por Tanto:

Dp = 44419

Op = 3120

Cálculo:

Demanda insatisfecha = Demanda Potencial – Oferta Potencial

DI = 44419 - 3120

DI = 41299 horas / año Demanda insatisfecha en el año 2012

Este resultado nos muestra que existe un mercado insatisfecho del 92,97% en cuanto a utilización del centro de cómputo.

TABLA – 13
DETERMINACIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA DEL LOS SERVICIOS DEL
CENTRO DE CÓMPUTO

AÑOS	DEMANDA HORA AL AÑO	OFERTA HORA AÑO	DEMANDA INSATISFECHA EN HORA AL AÑO
2012	44419	3120	41299
2013	45085	3167	41918
2014	45762	3215	42547
2015	46448	3263	43185

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

TABLA – 14
PARTICIPACIÓN DEL PROYECTO EN LA DEMANDA INSATISFECHA “EN HORAS
DEL AÑO”

AÑOS	DEMANDA INSATISFECHA EN HORA AL AÑO	% a CUBRIR	PARTICIPACIÓN DEL PROYECTO HORAS EN EL AÑO
2012	41299,03	70%	28909
2013	41918,32	80%	33535
2014	42546,60	90%	38292
2015	43185,02	100%	43185

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: La Autora

2.6.2 ENCUESTA

La encuesta es una herramienta para el estudio de mercado mediante el cual se recoge información de varias personas a través de preguntas escritas; en este método se diseña un cuestionario con interrogantes que examinan una muestra de individuos de la población bajo estudio, con el fin de obtener información que permita inferir conclusiones; es recomendable que las preguntas de la encuesta sean cerradas, de opción múltiple y preguntas abiertas.

a) ESTRUCTURA

Las preguntas iniciales deben ser sencillas e interesantes desde lo general hasta lo específico; el cuestionario debe ser fácil de leer, de tal manera que permita conocer las características del mercado que se abarcará con los servicios que se prestarán.

b) FORMATO DE LA ENCUESTA

A continuación se presenta un formato de encuesta propuesto, que será aplicado a la muestra seleccionada, para obtener información específica de los encuestados.

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA

OBJETIVO: Obtener información que ayude a determinar la factibilidad del Proyecto creación de un centro de cómputo en el sector la Florida al sur de Quito.

ALCANCE: La encuesta está dirigida a las personas comprendidas entre las edades de 12 y 50 años que habiten en el sector la Florida al sur de Quito.

INSTRUCCIONES: Marque con una X la respuesta de su elección

A. Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐

B. Edad:

C. Estado Civil: Soltero ☐ Divorciado ☐
 Casado ☐ Viudo ☐

1.- ¿Cuenta usted con internet en casa?

Si ☐ No ☐

2.- ¿Con qué frecuencia acude usted al internet?

Una vez a la semana ☐ Mensual ☐
 Cada dos días ☐ A diario ☐ Nunca ☐

3.- ¿Quién acude más al centro de cómputo?

Mañana ☐ Tarde ☐ Noche ☐

4.- Mensualmente usted cuantas horas utiliza el cyber?

Una hora ☐ Dos horas ☐ Tres horas ☐
 Cuatro horas ☐ Más de cuatro horas ☐

5.- ¿Qué servicios le gustaría que ofrecieran?

Anillados ☐ Scanner ☐ Impresiones ☐
 Copiadora ☐ Quemada de cd ☐
 Trabajos de Computación ☐ Venta de suministros de computación ☐

6.- ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una hora de internet?

0,60 centavos de dólar

0,80 centavos de dólar

<input type="text"/>	0,70 centavos de dólar	<input type="text"/>
<input type="text"/>	0,90 centavos de dólar	<input type="text"/>

7.- ¿Cuál de las tres opciones le gustaría a usted pagar por los servicios del centro de cómputo?

Servicios Del Centro De Cómputo

Servicios	Propuesta	C.C. 1	C.C. 2
Internet	0,6	0,8	0,9
Impresiones a color	0,2	0,8	0,7
Impresiones B/N	0,05	0,15	0,2
Anillados	0,7		
Quemadas de Cds	0,4	0,65	0,75
Copias	0,03		
Venta de cds	0,5		
Venta de flash memori	12		
Escaneadas	0,3	0,6	0,7
Trabajos de computación	0,35		

Propuesta

Centro de Cómputo 1

Centro de Cómputo 2

8.- ¿Qué promociones le gustaría que le brinde el centro de cómputo?

Por uso centro de
cómputo 1 ½ , ½ hora
gratis

Por la compra de una
flash; gratis un llavero

<input type="text"/>
<input type="text"/>

por 100 impresiones
B/N; 5 gratis

9.- ¿Según usted le gustaría que se creara un centro de cómputo aquí en la Florida al sur de Quito?

SI

N0

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

c) RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información será recopilada por medio de un cuestionario estructurado que se aplicará a la muestra seleccionada; siendo diseñado para obtener información concreta de los encuestados del Barrio Chillogallo. La ventaja que se obtienen al recopilar la información por medio de encuesta es que los datos son confiables, ya que las respuestas se limitan a las alternativas expuestas en la encuesta; siendo la codificación, análisis e interpretación de los datos más sencillos.

Entre las posibles desventajas que se pueden presentar se puede decir que ocasionalmente se presenta incapacidad del encuestado para proporcionar la información objeto de estudio; las personas en ocasiones se niegan a responder información delicada; no es fácil redactar las preguntas en forma apropiada.

d) PROCESAMIENTO DE DATOS

Después de la recopilación de la información se procede al procesamiento de los datos; primero se realizará la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los ciudadanos del Barrio Chillogallo.

e) ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

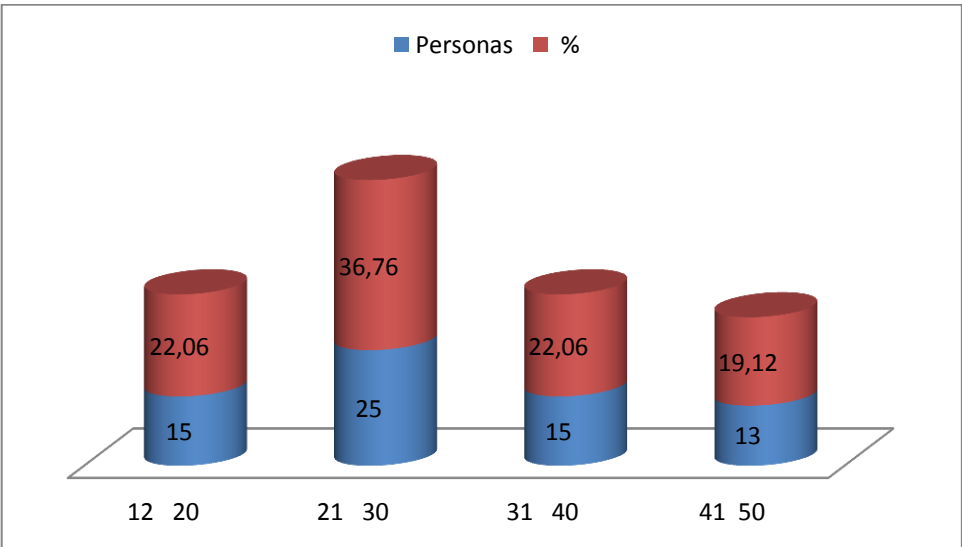
Una vez elaborada la tabla de resultados de las encuestas realizadas, se procede a la elaboración de gráficos mediante un análisis que contribuirán a la mejor interpretación de los resultados obtenidos; es de vital importancia que el análisis sea consistente con los requerimientos de la investigación.

PREGUNTA 1

TABLA II – 15
¿Edad de las personas encuestadas?

EDADES	PERSONAS	PORCENTAJE
12 20	15	22,06
21 30	25	36,76
31 40	15	22,06
41 50	13	19,12
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II 2
¿Edad de las personas encuestadas?



COMENTARIO:

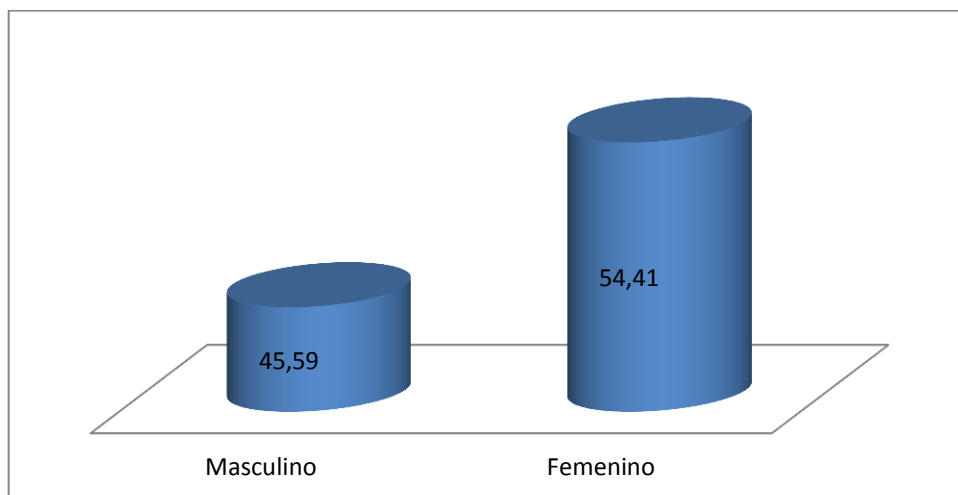
El análisis de esta pregunta nos muestra que 25 personas, que representa el 36.76% que fueron encuestas en el sector la Florida al sur de Quito, comprenden entre 21 y 30 años, mientras que las personas que están entre 41– 50 años está dado por únicamente el 19.12%.

PREGUNTA 2

TABLA II – 16
¿Género de los Encuestados?

EDADES	PERSONAS	PORCENTAJE
Masculino	31	45,59
Femenino	37	54,41
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 3
¿Género de los Encuestados?



COMENTARIO:

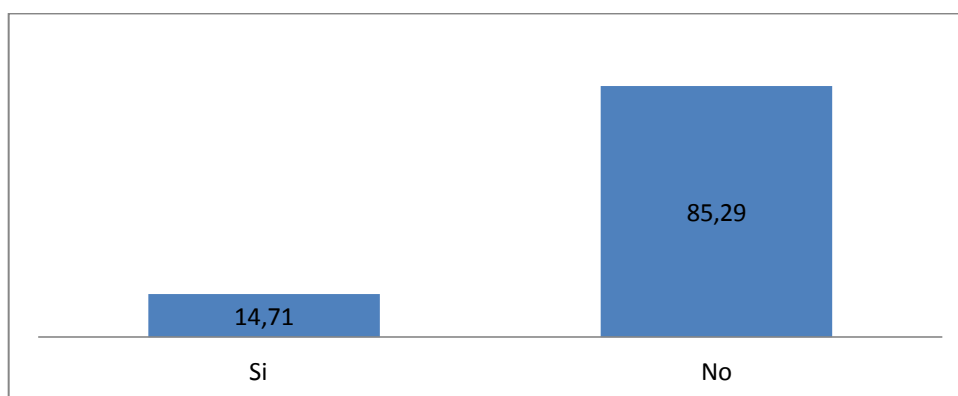
Esta pregunta nos muestra que un 54.41% de las personas del barrio que fueron encuestadas son mujeres, mientras que los hombres solo un 45.59%. Dando como resultado una diferencia del 8.82% del porcentaje de las mujeres con respecto al porcentaje de los hombres.

PREGUNTA 3

TABLA II – 17
¿Cuenta usted con internet en casa?

EDADES	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	10	14,71
No	58	85,29
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 4
¿Cuenta usted con internet en casa?



COMENTARIO:

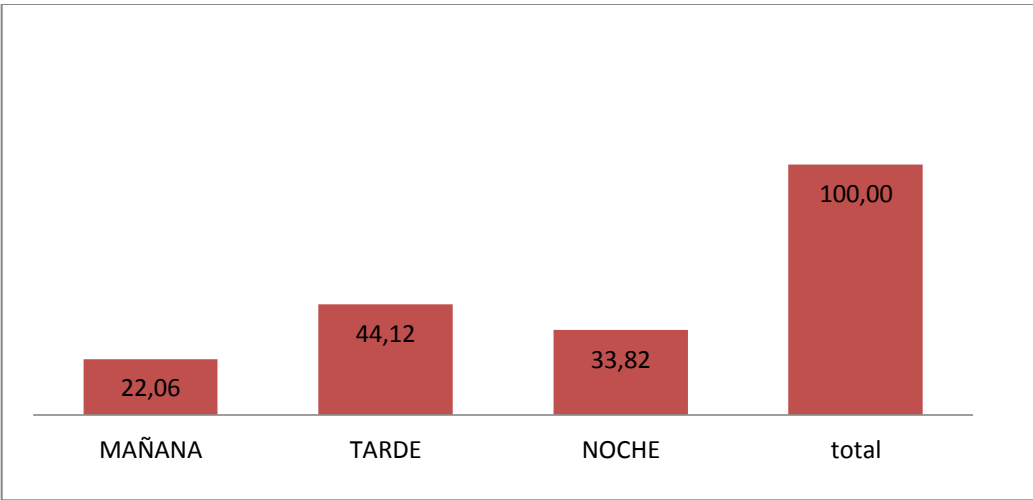
Hoy en la actualidad la conexión de internet se hace a través de una línea telefónica que facilita a muchas personas que dispongan de este servicio en casa que es del 14,71%, en la actualidad los moradores no cuentan con recursos económicos suficientes por esta razón el 85,29% decide que es más accesible acudir a un centro de cómputo en donde el precio por hora es bajo para cualquier usuario.

PREGUNTA 4

TABLA II – 18
¿Con qué frecuencia acude usted al internet?

FRECUENCIA	PERSONAS	PORCENTAJE
Una Vez A La Semana	11	16,18
Cada Dos Días	24	35,29
A Diario	20	29,41
Nunca	4	5,88
TOTAL	68	85,29

GRÁFICO II – 5
¿Con qué frecuencia acude usted al internet?



COMENTARIO:

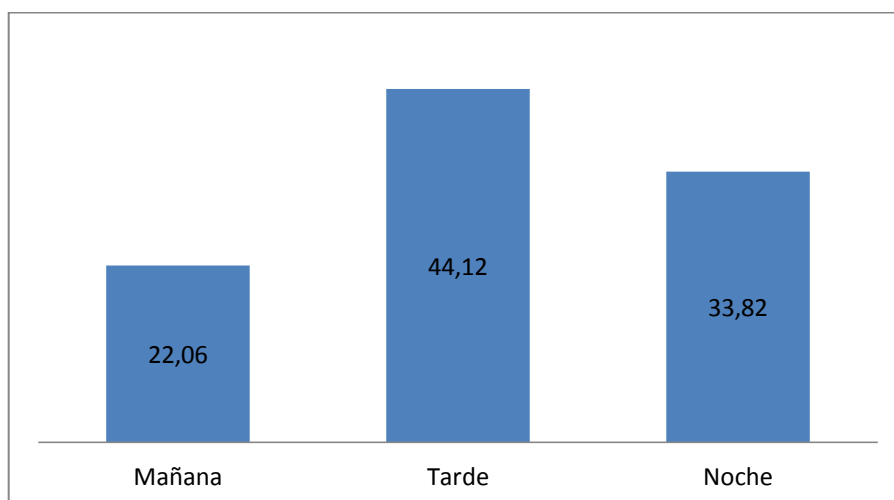
Conocer la frecuencias de asistencia a un centro de cómputo proporcionara información de los clientes futuros que se logrará recibir en el negocio; de las encuestas realizada a los moradores se obtuvo que 42,65% respondió que acude todos los días, 16,18% una vez a la semana, 35,29% acude al cyber cada dos días y la información es 5,88% no asiste nunca.

PREGUNTA 5

TABLA II – 19
¿En qué horario prefiere usted usar el internet?

HORARIO	PERSONAS	PORCENTAJE
Mañana	15	22,06
Tarde	30	44,12
Noche	23	33,82
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 6
¿En qué horario prefiere usted usar el internet?



COMENTARIO:

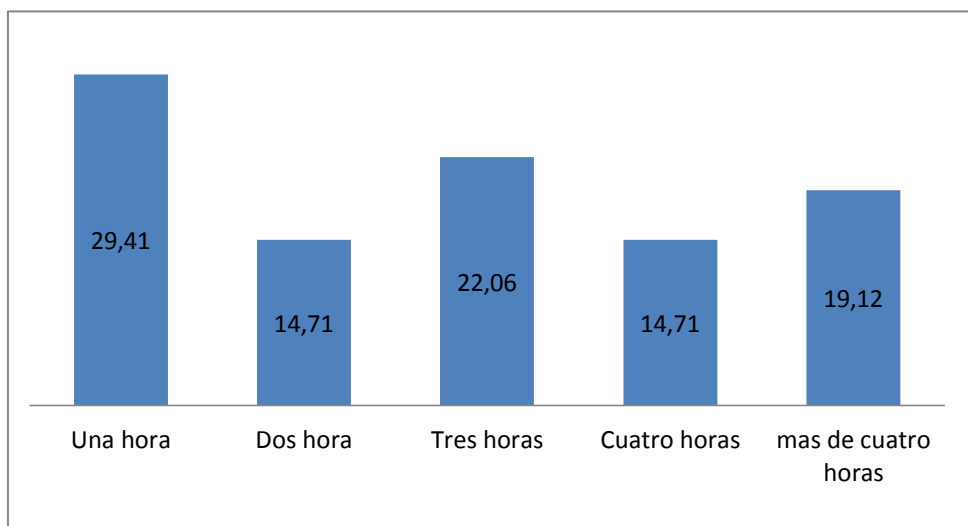
Con la investigación realizada obtuvimos los resultados que el 33,82% acude en la noche, el 44,12% acude en la tarde y el 20,06% acude en la mañana.

PREGUNTA 6

TABLA II – 20
¿Mensualmente usted cuantas horas utiliza el cyber?

HORAS	PERSONAS	PORCENTAJE
Una Hora	20	29,41
Dos Horas	10	14,71
Tres Horas	15	22,06
Cuatro Horas	10	14,71
Más de Cuatro Horas	13	19,12
TOTAL	68	100

GRÁFICO II -7
¿Mensualmente usted cuantas horas utiliza el cyber?



COMENTARIO:

El tiempo de conexión del usuario es importante para la investigación del proyecto, ayuda a cuantificar el consumo en horas del cliente; se obtuvo siguiente información, 29,41% utiliza el centro de cómputo una hora, el 14,71% utiliza dos horas, 22,06% utiliza tres horas, 14,71% utiliza cuatro horas y 19,12% utiliza más de cuatro horas.

PREGUNTA 7

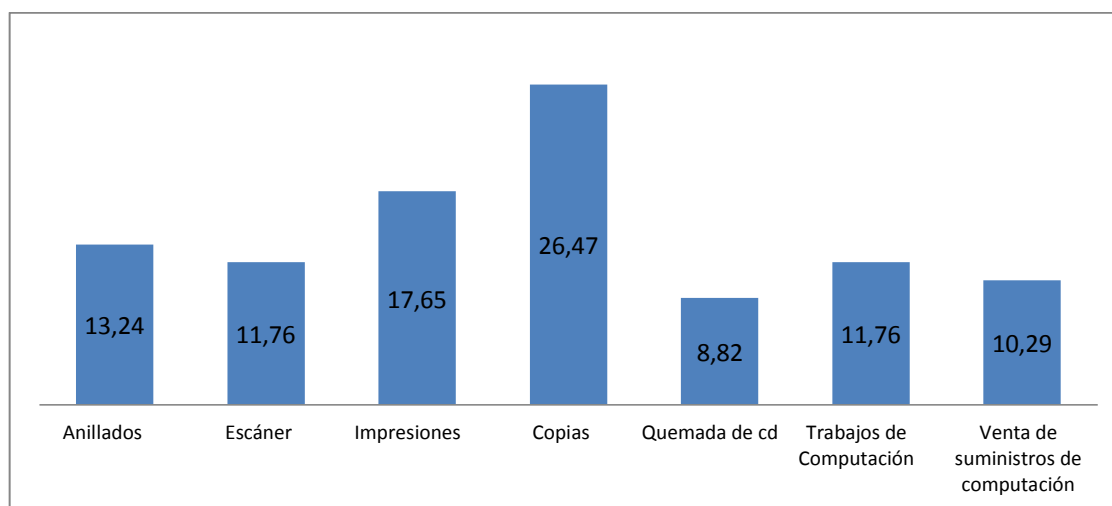
TABLA II- 21

¿Qué servicios le gustaría que ofrecieran?

SERVICIO	PERSONAS	PORCENTAJE
Anillado	9	13,24
Escáner	8	11,76
Impresora	12	17,65
Copias	18	26,47
Quemada De Cds	6	8,82
Trabajos De Computación	8	11,76
Venta De Suministros De Computación	7	10,29
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 8

¿Qué servicios le gustaría que ofrecieran



COMENTARIO:

Como podemos ver los datos, la necesidad de los servicios es grande; es por eso que 13,24% anillados, 11.76% escáner, 17.65% impresiones, 26,47 copias, 8,82% quemada de cd, 11,76% trabajos a computadora y 10,29% venta de suministros de computación, nos podemos dar cuenta que la obtención de estos servicios es importante en este tipo de negocios.

PREGUNTA 8

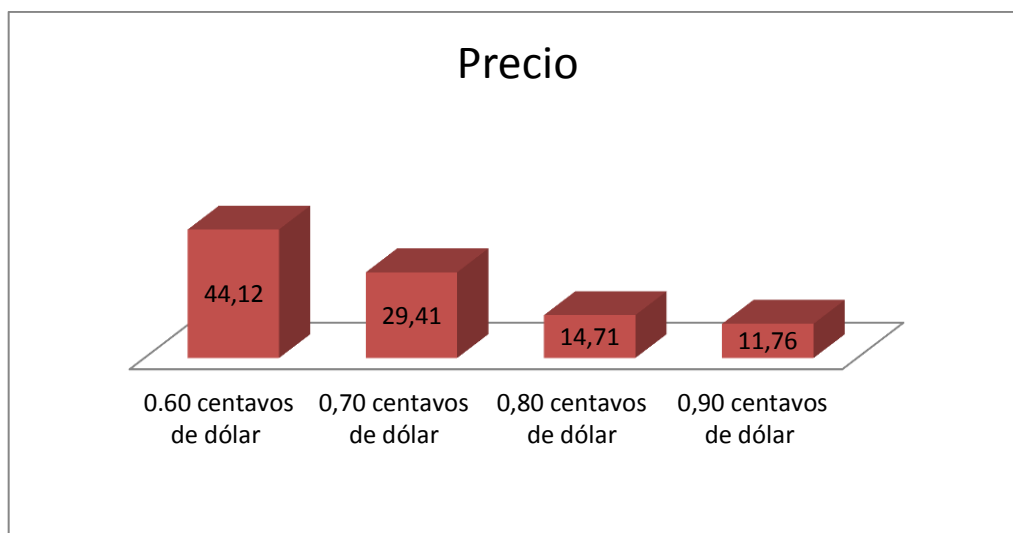
TABLA II- 22

¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una hora de internet?

PRECIO	PERSONAS	PORCENTAJE
0,60 centavos de dólar	30	44,12
0,70 centavos de dólar	20	29,41
0,80 centavos de dólar	10	14,71
0,90 centavos de dólar	8	11,76
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 9

¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por una hora de internet?



COMENTARIO:

El 44,12% de las personas encuestadas estaría dispuesto a pagar de 0.6 dólares por la utilización de una hora en el centro de cómputo, mientras únicamente el 11,76% estaría dispuesto a incurrir en un pago de 0.90 dólares.

PREGUNTA 9

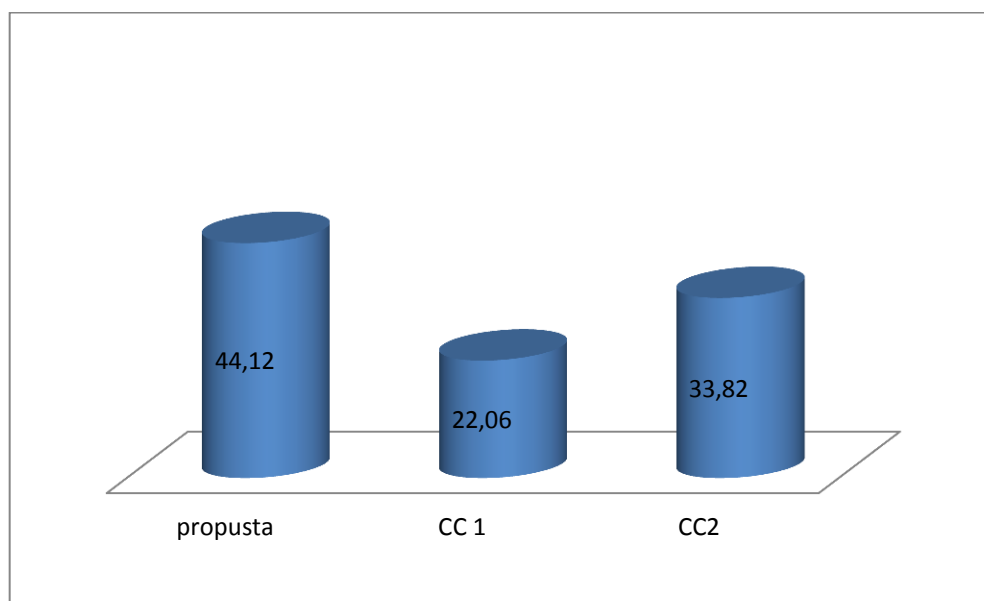
TABLA II – 23

¿Cuál de las tres opciones le gustaría a usted pagar por los servicios del centro de cómputo?

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
Propuesta	30	44,12
CC1	15	22,06
CC2	23	33,82
TOTAL	68	100,00

GRÁFICO II – 10

¿Cuál de las tres opciones le gustaría a usted pagar por los servicios del centro de cómputo?



COMENTARIO:

De los servicios expuestos el 44,12% están de acuerdo a la opción de la propuesta el 22,02% a la opción del centro de cómputo uno y 33,82% al del centro de cómputo dos.

PREGUNTA 10

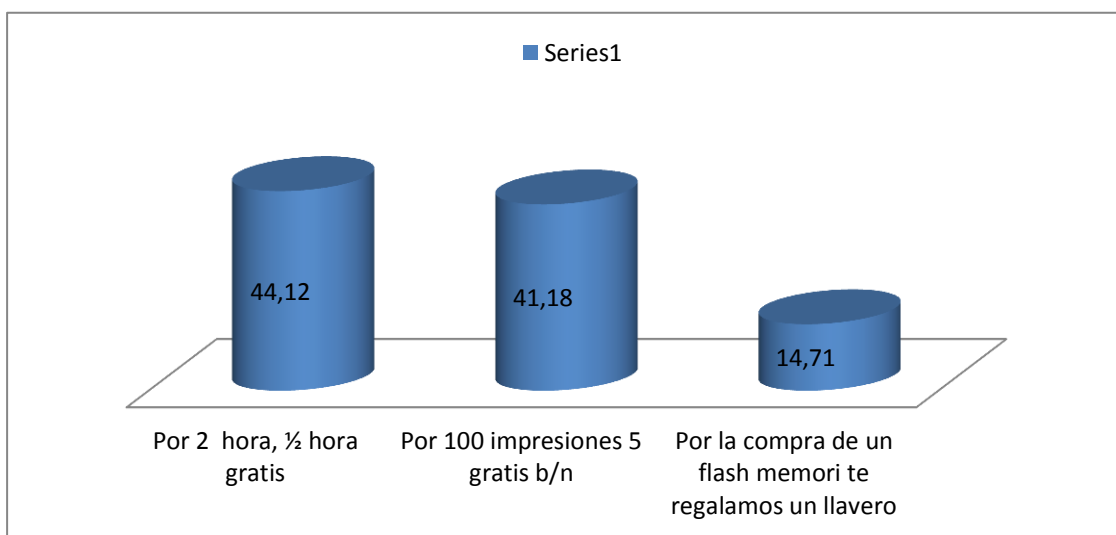
TABLA II - 24

¿Qué promociones le gustaría que le brinde el centro de cómputo?

PROMOCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
Por 2 Horas 1/2 Gratis	30	44,12
Por 100 Impresiones 5 Gratis B/N	28	41,18
Por La Compra de un Flash Memory Le Regalamos 1 Llavero	10	14,71
TOTAL	68	100

GRÁFICO II – 11

¿Qué promociones le gustaría que le brinde el centro de cómputo?



COMENTARIO:

el 44,12% esta interesado en la pomocion de 2 ½ , ½ hora gratis; el 41,18 le gustaria las 100 impresiones B/N; 5 gratis y el 14,71% la promocion de por la compra de una flash; gratis un llavero.

PREGUNTA 11

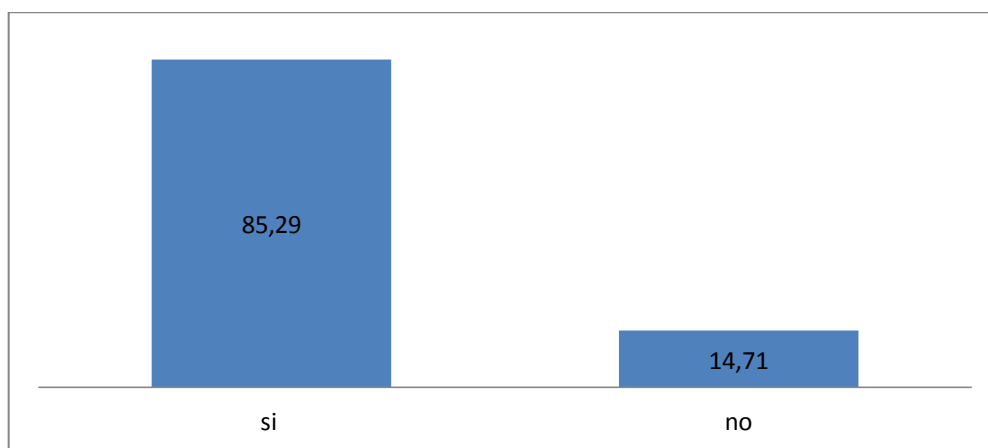
TABLA II – 25

¿Le gustaría que en este sector existiera un centro de cómputo?

PROMOCIONES	PERSONAS	PORCENTAJE
Si	58	85,29
No	10	14,71
TOTAL	68	100

GRAFICO II – 12

¿Le gustaría que en este sector existiera un centro de cómputo?



COMENTARIO:

La creación del centro de cómputo en el sector la Florida al sur de Quito tuvo una respuesta muy favorable en el cual 85,29% apoya a la creación del proyecto.

2.7 MARKETING MIX

Una vez determinado el mercado objetivo, y obtener un número de personas a las cuales se les considera mercado meta de futuros clientes, se establece el denominado marketing mix (mezcla de mercadotecnia) con el propósito que me sirva de ayuda para introducir el servicio del centro de cómputo en el mercado objetivo.

La mezcla de marketing o conocido también como marketing mix constituye la combinación de varias variables, las cuales aplicadas a un segmento de mercado determinado produce como resultado un posicionamiento en la mente del futuro cliente, y en el mejor de los casos un aumento en la demanda de los servicios que ofrece una determinada microempresa.

2.7.1 PRODUCTO – SERVICIO

Internet Centro de Cómputo



El producto es el bien que adquiere el consumidor con la finalidad de satisfacer sus necesidades, los clientes adquieren más que un conjunto de atributos cuando el producto o servicio, compran la satisfacción de deseo en forma de los beneficios que espera recibir del mismo, también es un nombre colectivo que abarca todo lo que una empresa produce para su comercialización.

La calidad de servicio es un factor muy importante para que se mantenga el negocio, al inicio de un negocio la novedad es impactante en la medida que la población se acostumbre al uso del equipo y al acceso a la red sus necesidades irán aumentando igual que sus exigencias. El servicio en el cual el acceso a la red se vuelve lento, pondrá en riesgo la motivación por uso del internet. Una falla de telecomunicaciones o un desperfecto en los equipos por el uso prolongado ocasionarán pérdidas en la confianza del usuario, por consiguiente siempre debe prestarse atención al uso y mantenimiento de los equipos.

ESTRATEGIAS

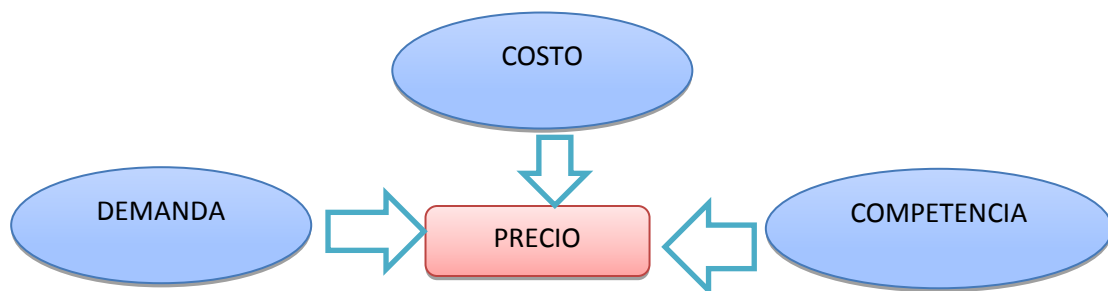
Por tal razón microempresa “Susi net” buscara dar un servicio de calidad a sus clientes, tratando de que el acceso a la red sea lo más rápido posible, contando con un buen proveedor de internet y cuando exista inconvenientes en la conexión, se compensará al usuario con media hora gratis en la próxima visita y se capacitará al personal para que exista una buena comunicación con el cliente.

Se dará un valor agregado al servicio de Internet implementando servicios complementarios con el fin de atraer mayor cantidad y calidad de cliente.

2.7.2 EL PRECIO

El precio es el valor, expresado en dinero, de un bien o servicio ofrecido en el mercado. Cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio, o la suma de valores que los consumidores entregan a cambio de los beneficios de tener, usar el servicio. Es la única variable del Mix de marketing que genera ingresos.

GRÁFICO II –13
EL PRECIO



La fijación del precio requiere de algo más que experiencia técnica: requiere de juicio creatividad y de un gran conocimiento de las motivaciones de los clientes, la clave para la fijación de precios exitosa es la misma que conduce a la eficiencia en otras funciones en mercadotecnia: conocimiento de quienes son los clientes, por qué usan el servicio y cómo toman sus decisiones de usar el servicio.

ESTUDIO DEL PRECIO

Tiene varios factores para determinar el precio del servicio de internet; entre ellos mencionamos el siguiente.

a) LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS DE LA COMPETENCIA

Se considera los precios de los que prestan servicios similares que ofrecen las microempresas ubicadas en el sector la Florida al sur de Quito, el propósito es ver el límite en los cuales debe moverse la asignación del precio para los servicios del centro de cómputo.

TABLA II – 26
CENTRODECÓMPUTO1

MICROEMPRESA	SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO			PRECIO DEL SERVICIO
		A	M	B	
	Escáner		X		0,60
C. C. 1	Internet		X		0,80
	Grabación de Cd		X		0,65
	Impresión B/N	X			0,15
	Impresión a color			X	0,80

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado Susana Armijos

A = Alta

M = Media

B = Baja

TABLA II – 27
CENTRO DE CÓMPUTO -2

MICROEMPRESA	SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO			PRECIO DEL SERVICIO
		A	M	B	
	Escáner		X		0,70
C. C. 2	Internet		X		0,9
	Grabación de Cd			X	0,75
	Impresión B/N		X		0,2
	Impresión a color			X	0,7

FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

A = Alta

M = Media

B = Baja

El valor que se ha dado a cada servicio es muy importante, servirá como base para el cálculo de los ingresos probables en el horizonte del proyecto

ESTRATEGIAS.- el servicio del centro de cómputo se caracterizará por un precio bajo al de la competencia, que cobrará \$ 0,60 por hora como estrategia de introducción para ganar cuota de mercado.

Se hace con el fin de asegurar una mayor estabilidad a futuro; este precio se mantendrá en los tres primeros años; para los siguientes años el precio será de \$0,70 centavos. Esta política de precios se deducirá mediante el análisis de campo que se realizó en otros cyber bien posesionados en donde se pudo afirmar que los precios de internet no se incrementa con el paso de los años sino que disminuye esto se da por dos factores;

- ✓ El Primero es porque la competencia incrementa.
- ✓ El Segundo es por la disminución del precio de servicio de banda ancha; se lo adapto este análisis al mercado de la Florida al sur de Quito.

Servicios Complementarios: Se utilizará una estrategia de para ingresar al mercado en donde los precio serán menores al de la competencia, esto se hace para ingresar al mercado con costos competitivos lo cual se verán reflejados en una disminución de precios que no afecten a las ganancias.

Por lo tanto se debe estar seguros que entregaremos y cobraremos servicios; con precios competitivos y que a la vez generará utilidad, el cuadro siguiente muestra los precios de la competencia y el precio de decisión para aplicar en la microempresa.

TABLA II – 28
ANÁLISIS DE PRECIOS “CENTRO DE CÓMPUTO SUSY NET CIA. LTDA.” DE LA
COMPETANCIA

En el mercado los precios de los servicios del centro de cómputo varían de negocio a negocio, como se muestra en la tabla siguiente

SERVICIOS	“SUSY NET”	CENTRO DE CÓMPUTO 1	CENTRO DE CÓMPUTO 2
Internet	0,60	0,80	0,90
Impresiones a color	0,20	0,80	0,70
Impresiones B/N	0,05	0,15	0,20
Anillados	0,70		
Quemadas de Cds	0,40	0,65	0,75
Copias	0,03		
Venta de cds	0,50		
Venta de flash memori 4 GB	12,00		
Escaneadas	0,30	0,60	0,70
Trabajos de computación	0,35		

En el cuadro anterior se puede notar que los precios son variables e impuestos por el mercado (oferta y demanda) En el caso de los servicios del centro de cómputo como se puede observar los precios de la competencia está entre \$0,80 y \$0,90

Se ha determinado que el precio que cobrará la microempresa para prestar su servicio de internet es de sesenta centavos por hora.

b) OBJETIVO DEL MARKETING

Son dos los objetivos que se pretende conseguir mediante la aplicación del marketing mix

- 1.- Ingresar el servicio del Centro de Cómputo en el Mercado Objetivo.
- 2.- Ofrecer al mercado objetivo, servicios de internet de buena calidad a un precio competitivo

c) DETERMINACIÓN DEL PRECIO A COBRA

Se ha determinado que la demanda insatisfecha anual para el año 2012 es de 41.299,00 horas y que el porcentaje de la demanda insatisfecha que la microempresa busca cubrir es del 58,58% que equivale a 24.192,00 h/año

Las variables que se consideran para fijar un precio son:

- ✓ Los costos de comercialización del servicio.
- ✓ El valor que el cliente da al servicio.
- ✓ Los precios fijados por la competencia.
- ✓ Los objetivos fijados por la microempresa.

2.7.3 PLAZA

El cliente o consumidor desea tener un lugar en el cual pueda adquirir o disfrutar de un bien o servicio y dicho lugar constituye la plaza o punto de venta. Se entiende como plaza como la acción de los fabricante de establecer lugares o realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones, todo el propósito de estar más cerca del consumidor final del servicio ofertando, satisfaciendo de este modo sus necesidades.

Se tomó en consideración que según los resultados de la pregunta N° 11 de la respectiva encuesta aplicada en este estudio de mercado, el 85,29% de las personas que pertenecen al mercado objetivo están de acuerdo en que se cree este negocio en el sector.

La plaza en la que se debe inicialmente ofrece el servicio de centro de cómputo y los servicios complementarios se halla en la ciudad de Quito en el sector la Florida las sur de Quito. Para el año 2012 está definida 1085 personas con una demanda total de 925 personas.

Las características de la plaza donde se prestará el servicio son:

Localización: calle 8 y calle c sector la Florida al sur de Quito.

Área: 46 m²

Servicios primarios que dispone: Agua, luz, teléfono, servicio de internet, fax

Servicios complementarios: venta de suministros

ESTRATEGIAS

Ubicación

Existe fácil acceso

Ubicación central

Infraestructura

Lugar ventilado

Suficiente claridad

Limpieza total en todo el lugar

2.7.4 LA PROMOCIÓN

La actividad de comunicación es una de las más importantes en la empresa puesto que el público, posibles clientes y consumidores de los productos o servicios necesitan información.

GRÁFICO II 14

LA PROMOCIÓN



Promoción.- la promoción en los servicios puede ser realizada a través de cuatro formas tradicionales, de tal manera de poder influir en las ventas de los servicios como productos. Estas formas son:

- ✓ **Publicidad:** definida como cualquier forma pagada de presentación no personal y promoción de servicios a través de un individuo.
- ✓ **Venta personal:** presentación personal de los servicios en una conversación con uno o más futuros compradores con el propósito de hacer venta.
- ✓ **Relaciones Públicas:** definida como la estimulación no personal de demanda para un servicio obteniendo noticias comercialmente importantes.
- ✓ **Promoción de ventas:** actividades de marketing distintas a la publicidad, venta personal y relaciones públicas que estimulan las compras de los clientes, el uso y mejora de efectividad del distribuidor.

Al inicio de las operaciones de “Susi net” será necesario hacer una promoción de los servicios para que el sector tenga conocimientos de la existencia y los servicios que brindará con el fin de lograr la aceptación del mismo.

- ✓ Por 2 horas de utilización del internet, ½ hora gratis.
- ✓ Por 100 impresiones, 5 impresiones gratis.
- ✓ Por la compra de un flash memory, obsequio un llavero.


2.7.5 LA PLAZA O LA DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO – SERVICIO

La calidad del servicio es un factor importante para el mantenimiento del negocio, si bien al inicio la novedad del servicio es impactante, en la medida que la población se acostumbra al uso del equipo y al acceso a la red, sus necesidades irán aumentando al igual que sus exigencias. Un servicio en el cual el acceso a la red se vuelve lento, pondrá en riesgo la motivación por uso del internet. Una falta de telecomunicaciones o un desperfecto en los equipos por tiempo prolongado ocasiona pérdida en la confianza de los usuarios

ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN

Una vez definido y cuantificado el mercado objeto del proyecto, se debe determinar la forma como se llegará a los futuros clientes, utilizando diferentes medios y técnicas que permitan que el servicio se dé a conocer a los clientes que constituyen la razón de ser de toda organización, para ello se empleará el Marketing Mix.

GRAFICOS II - 15 CALENDARIO

<p>CALENDARIO</p>	
--------------------------	--

GRÁFICOS II - 16
TARJETA DE PRESENTACIÓN

TARJETA PRESENTACIÓN	DE	
---------------------------------	-----------	--

GRÁFICO II – 17
AFICHES

AFICHES	
----------------	--

GRÁFICO II – 18

TRIPTICO

Anverso

<p>CENTRO DE CÓMPUTO "SUSY NET"</p>  <p>Ofrece servicios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alquiler de equipos de internet ✓ Envío y recepción de fax ✓ Trabajos de estudiantes ✓ Transcripción de documentos ✓ Scanner ✓ Copias a color y B/N ✓ Anillados 	<div data-bbox="907 375 1400 694"> <p>Fotocopias Negro Color</p>  <p>Internet Banda Ancha</p>  </div> <div data-bbox="840 718 1153 885"> <p>Impresiones Negro Color</p>  </div> <div data-bbox="1153 718 1422 885"> <p>Juegos de red Impresiones, Investigación</p> </div> <div data-bbox="840 901 1153 1061"> <p>Transcripciones</p> </div> <div data-bbox="1153 901 1422 1061"> <p>Escaneo</p>  </div> <div data-bbox="817 1077 1153 1204"> <p>Envío de Fax</p>  </div> <div data-bbox="1153 1077 1422 1204"> <p>Fotocopias, Envío de Fax</p> </div>	<p>EL horario de atención es de 10h30 a 18h30 de acuerdo a las necesidades del cliente.</p> <p>DIRECCION: CENTRO DE CÓMPUTO "SUSY NET" Barrio: Chillogallo Sector: La Florida Calle: 8 Y Transversal C</p>
---	---	--

GRÁFICO II – 18

TRIPTICO

Reverso

	<p>MISIÓN</p> <p>SUSY NET es una Microempresa que brindara servicios informáticos de calidad para generar bienestar a los usuarios; satisfaciendo sus expectativas con una atención amable, oportuna y responsable; cumpliendo con el compromiso organizacional, a todos los moradores del sector la Florida al Sur de Quito.</p> <p>VISIÓN</p> <p>SUSY NET será una Microempresa líder de servicios de internet en el sector Sur de la ciudad de Quito; ofraciendo en un corto plazo calidad a precios competitivos con un compromiso de seriedad y puntualidad a los servicios del clientes.</p>	 <p>CENTRO DE CÓMPUTO SUSI NET</p> <p>ALTA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.</p>
--	--	---

2.7.6 POLÍTICAS PARA OFRECER EL SERVICIO

Por esa razón el centro de cómputo buscará dar:

- ✓ Servicio de calidad a sus clientes
- ✓ El acceso a la red sea lo más rápido posible
- ✓ Contratando un buen proveedor de internet
- ✓ El momento en que exista inconveniencia en la conexión, se motivara al usuario con media hora gratis en la próxima visita.
- ✓ Se dará un valor agregado al servicio de Internet implementando servicios complementarios con el fin de atraer mayor cantidad de clientes

2.7.7 ESTRATEGIAS PARA OFRECER EL SERVICIO

Al inicio de las operaciones del “centro de cómputo” será necesario hacer una promoción de los servicios para que la comunidad tenga conocimientos de la existencia y los servicios que brindará con el fin de lograr la aceptación del mismo.

La publicidad se la realizara de la siguiente manera

- ✓ Hojas volantes en papel periódico en media página a full color.
- ✓ Mensajes a través de correo electrónico dando a conocer el servicio que se ofrece
- ✓ Media hora de internet gratis por cada dos horas de consumo

2.7.8 CANAL DE DISTRIBUCIÓN.

Un canal de distribución es “conjunto de organizaciones interdependientes que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o usuario de negocio”.⁹

Los que intervienen en el canal de distribución tenemos

⁹KOTLER Philips Dirección de Marketing Concepto esenciales; editorial persona educación; México 2002.

CANAL NÚMERO DE INTERMEDIDARIOS

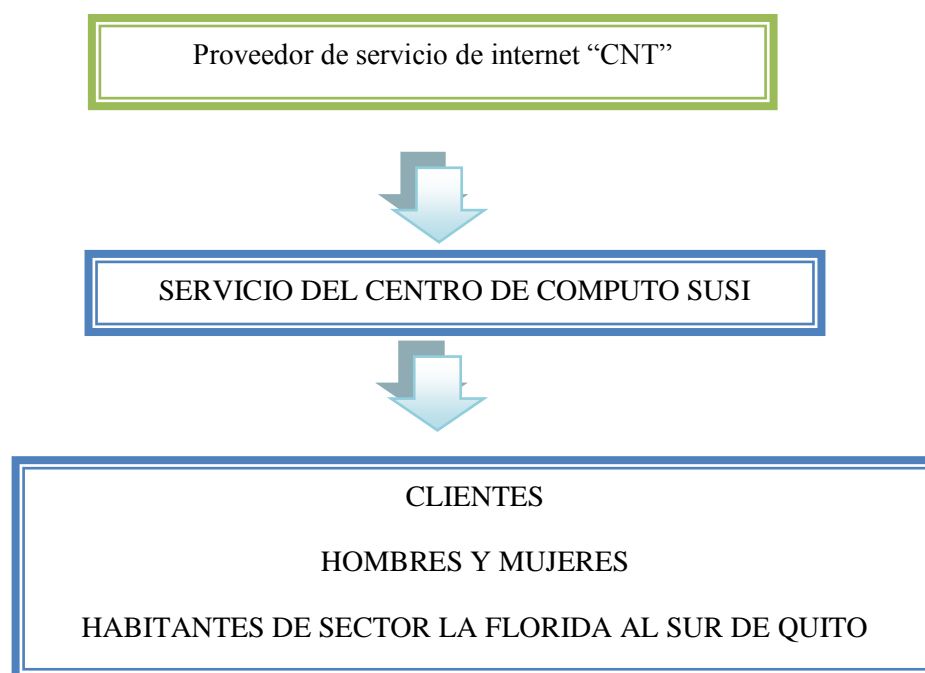
Directo: Productor-----consumidor

Indirecto: productor-----detallista-----consumidor

Intermedio: productor -----mayorista-----detallista----- consumidor

El canal de distribución más adecuado para la comercialización del servicio de internet en el mercado objetivo que hemos elegido es el que queda diseñado así:

GRÁFICO II – 18
CANAL DE DISTRIBUCIÓN ELEGIDO



FUENTE: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

Proveedores: comercio formal que comercializa maquinarias y equipos para el Centro de Cómputo con la garantía de un año y con un crédito de modificar notas mensuales.

Clientes: Pertenece a un segmento con varias características y es definido entre 12 y 50 años, que prefiere la atención rápida, y solución a las necesidades de servicios, con un horario que se ha planificado que será con la atención de 10h30 a 18h30.

Los mismos que exigen satisfacer necesidades como:

- ✓ Rapidez
- ✓ Diversificación
- ✓ Entrega oportuna de trabajos
- ✓ Atención personalizada
- ✓ Calidad

CAPITULO III

ESTUDIO TÉCNICO ECONÓMICO Y FINANCIERO

3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Estos servicios son un complemento que nos servirá como puente para atraer más usuarios del cyber, debido a que la mayoría de personas no solamente buscan acceder a la red, sino que requieren de otros servicios como son: las impresiones, el scanner, copias, entre los más importantes, a distancia se encuentra el quemador de Cds y la venta de suministros de computación, a continuación se presenta un cuadro demostrativo de los servicios complementarios que ofrece la microempresa.

TABLA III – 1
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

ACTIVIDADES	DETALLE
Impresiones	Impresiones blanco / negro y color
Copiadora	Láser a blanco y negro o color
Escáner	Escaneada de todo tipo de fotografías y documentos
Anillados	De acuerdo al tamaño para los deferentes números de hojas
Fax	Servicio de Fax a cualquier lugar del Ecuador
Trabajos	Pasada de texto y consultas
Quemada de CDs	En base a documentación, música, etc.
Web Cám	Cámara de conexión visual
Suministros	Venta de carpetas, cartuchos, esferos resaltadores, flash memori y cds

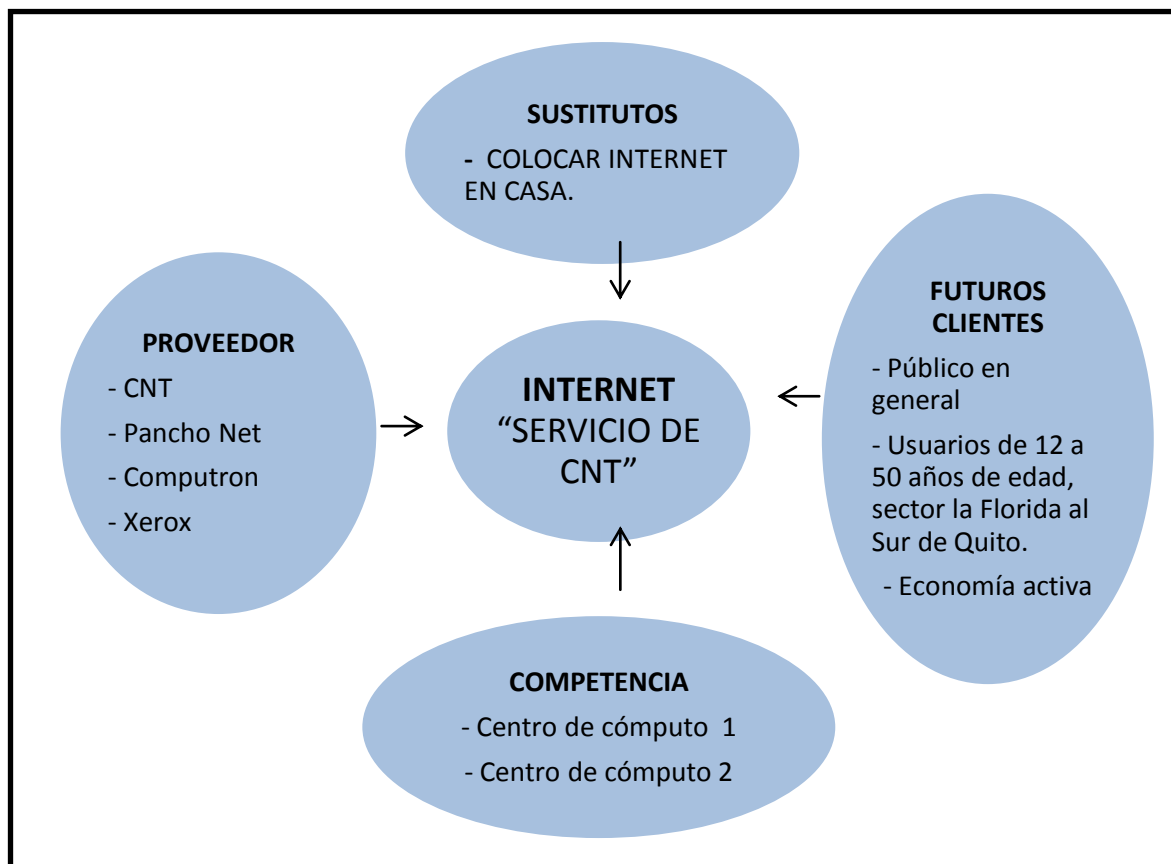
Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Susana Armijos

3.2 PROCESO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO

El proceso se iniciara con la creación del Cyber, y la utilización de una serie de insumos que facilitará la excelencia en la calidad de los servicios mediante la participación de la mano de obra, métodos y procedimientos de operación, entre otros. A continuación se esquematiza la participación de cada uno de los factores:

GRÁFICO III – 1
MODELO DE FUERZA DE PORTHER



Fuente: Propia

Elaborado por: Susana Armijos.

3.2.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET QUE SE OFRECERA

Horarios de atención:

- ✓ Se abrirá el local de lunes a sábado desde las 10h30 a 18h30.

Políticas de atención:

- ✓ Estará dirigido a toda la población económica activa en el sector la Florida al sur de Quito.
- ✓ La atención se dará a través de 9 ordenadores, de los cuales todos contarán con cámara de conexión visual. (comunicación a través del internet con otras personas).

3.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El sector microempresario dedicado a la creación de un Centro de Computo se caracterizará por la calidad del servicio a ofrecer como es: servicio de internet banda ancha, alquiler de computadoras, impresiones, fotocopias B/N y a color, anillados, realización de trabajos y venta parcial de útiles escolares y accesorios de computadora.

La atención que brindará a las personas será cordial, respetuosa y sobre todo ayudará a los clientes que tengan dudas o dificultades al momento de utilizar el servicio.

Ya que existe muchos estudiantes que en los establecimientos educativos les envían hacer consultas, trabajos a computadora o desean sacar fotocopias de algún documento, u otra actividad que desee hacer las personas en particular, y no cuentan con un Centro de Cómputo cerca a su domicilio, es por eso que es muy indispensable recalcar que vamos a estar ubicados muy cerca de sus hogares para los moradores del Barrio La Florida y podrán hacer sus trabajos tranquilamente sin tener que preocuparse por el tiempo o el peligro que les significa trasladarse a la sector la Ecuatoriana, ya que es el único lugar cercano donde ofrecen todos estos tipos de servicios.




UTILIDAD DEL SERVICIO






Este servicio favorecerá a las personas que viven en el sector ya que va estar ubicado cerca a sus hogares y podrán acceder al Centro de Cómputo hasta muy tarde, ya que por estar cerca a sus casas no tendrán que preocuparse por el peligro que antes les significaba trasladarse al sector.

3.3 FLUJO DIAGRAMA DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO

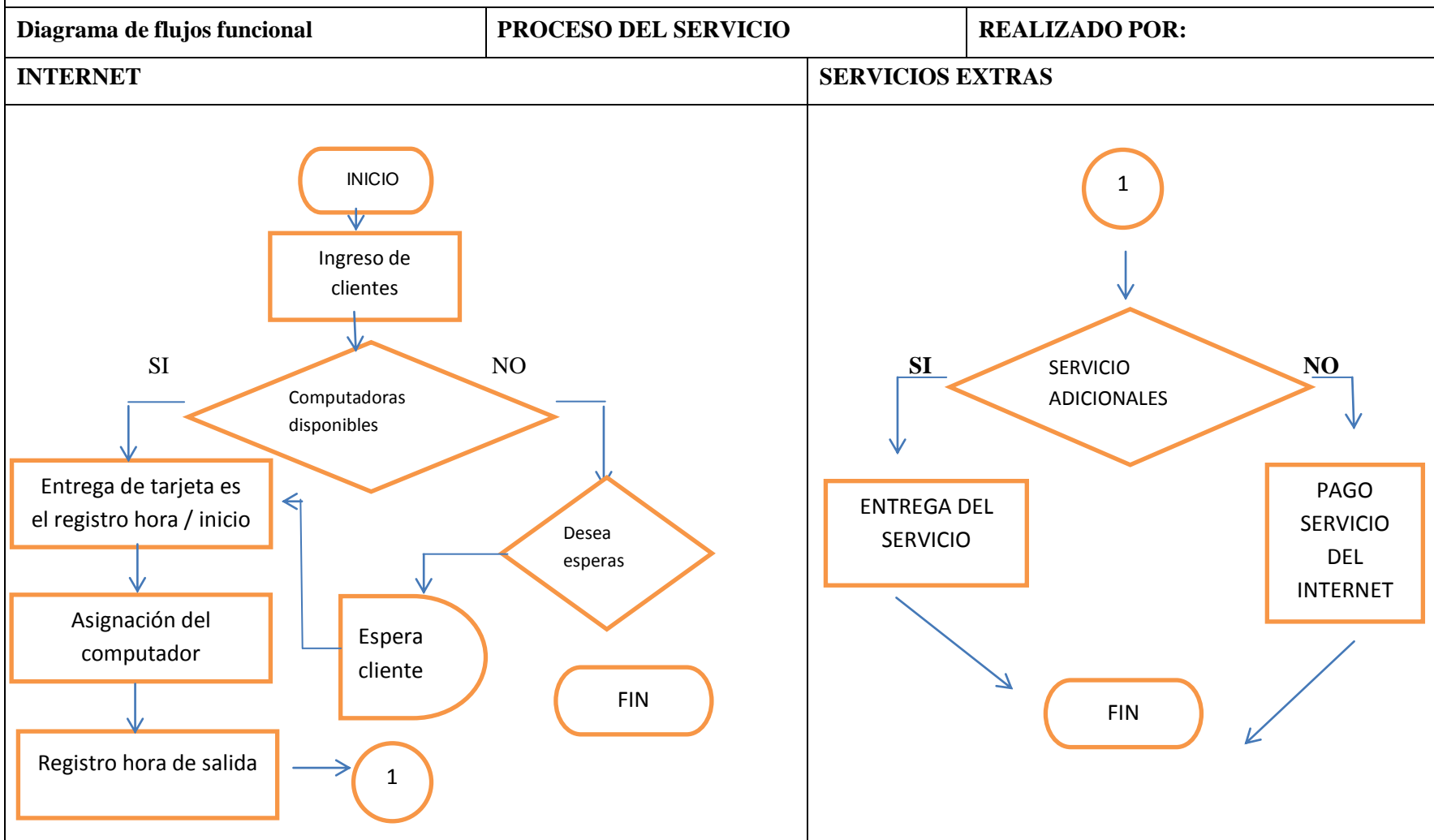
Los diagramas de flujos sirven para indicar claramente las interrelaciones entre los diferentes tipos de actividades que se van a desarrollar dentro del negocio; utilizando una secuencia de actividades que comprende un proceso en cada área de trabajo.

A continuación se demostrarán los diferente diagramas de flujo que ayudarán a comprender de una manera más rápida las actividades y procedimientos que se han de realizar en el “servicio del Centro de Cómputo”; utilizando los ocho símbolos básicos, inventado por la sociedad americana de ingenieros mecánicos para la descripción de la naturaleza de cada actividad en cada uno de los procesos.

	Inspección: es la acción de controlar que se efectúe correctamente una operación o verificar la calidad del servicio.
	Transporte: es la acción de movilizar algún elemento en determinada operación de un sitio a otro.
	Almacenamiento o archivo permanente: puede ser de insumo, materiales o suministros.

	<p>Demora o espera: se presenta generalmente cuando existen cuellos de botella para poder realizar otra actividad</p>
	<p>Operación: significa que se está realizando una actividad para la ejecución del servicio.</p>
	<p>Operación combinada: Ocurre cuando se efectúa simultáneamente dos de las acciones antes mencionada</p>
	<p>Decisión: se coloca este símbolo en la parte del procedimiento en la cual deba tomarse una decisión</p>
	<p>Terminal: indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar</p>

3.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



3.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL SERVICIOS

El primer paso es: cuando ingresa una persona a solicitar el servicio del Centro de Cómputo, se le entregara una “tarjeta de servicios” en donde se registrará el servicio que solicita y otra información pertinente a su requerimiento.

a) ACCESO A INTERNET

Si la persona desea tener acceso a internet, ya sea para navegar o investigar algo, se seguirá los siguientes pasos:

- ✓ Entregar la tarjeta del servicio para su control
- ✓ Revisar que los datos estén completos y claros
- ✓ Escribir la hora de entrada, tomando la hora en que recibe la “tarjeta del servicio”
- ✓ Se registrará la entrada del cliente en el sistema
- ✓ Se asignará la computadora a la persona en el caso de estar disponible, si no hay computadoras disponibles, entonces se le preguntara al cliente si desea esperar, sino, se marcará hora de salida como la de entrada. Si se logra asignar la computadora, entonces se registrara la computadora asignada.

b) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Si la persona desea hacer uso de este servicio, se deberá seguir los siguientes pasos:

- ✓ Recibir la tarjeta del servicio
- ✓ Revisar que los datos estén completos y claros
- ✓ Escribir la hora en que se solicitó el servicio, en la línea marcad como hora de entrada, escribir lo mismo en la hora de salida.

c) FINALIDAD DE RECEPCIÓN DEL CLIENTE

Una vez el cliente haya terminado, se sigue los siguientes pasos finales:

- ✓ Se registrará en el sistema en la “tarjeta de servicios”, la hora de salida del cliente, también se marcará el tiempo de estadía del cliente
- ✓ Se elaborará la factura del servicio, y se cobrará al cliente el monto especificado en la tarifa por el servicio prestado y el tiempo que ha utilizado. En el caso de que hayan sido varios servicios, se detallará todo en la factura.
- ✓ Se cobrará por el servicio y se le entregará el original de la factura al cliente.

d) REGISTRO DE INGRESOS Y EGRESOS

- ✓ Cada vez que se facture algún servicio y se cobre al cliente, se deberá registrar en el sistema de ingresos / egresos.
- ✓ Todos los días se deberá resumir los ingresos por el día, y se procurará que cuadren con el total de efectivo que exista en caja.
- ✓ Todos los meses se resumirá los ingresos del mes, y se procurará que cuadren con el total del efectivo que existe en caja más los depósitos que se han realizado en el mes.
- ✓ Cada vez que se realice un egreso; salida de efectivo, se deberá registrar en el sistema de Registro de Ingresos/ Egresos

e) REALIZACIÓN DE DEPÓSITOS

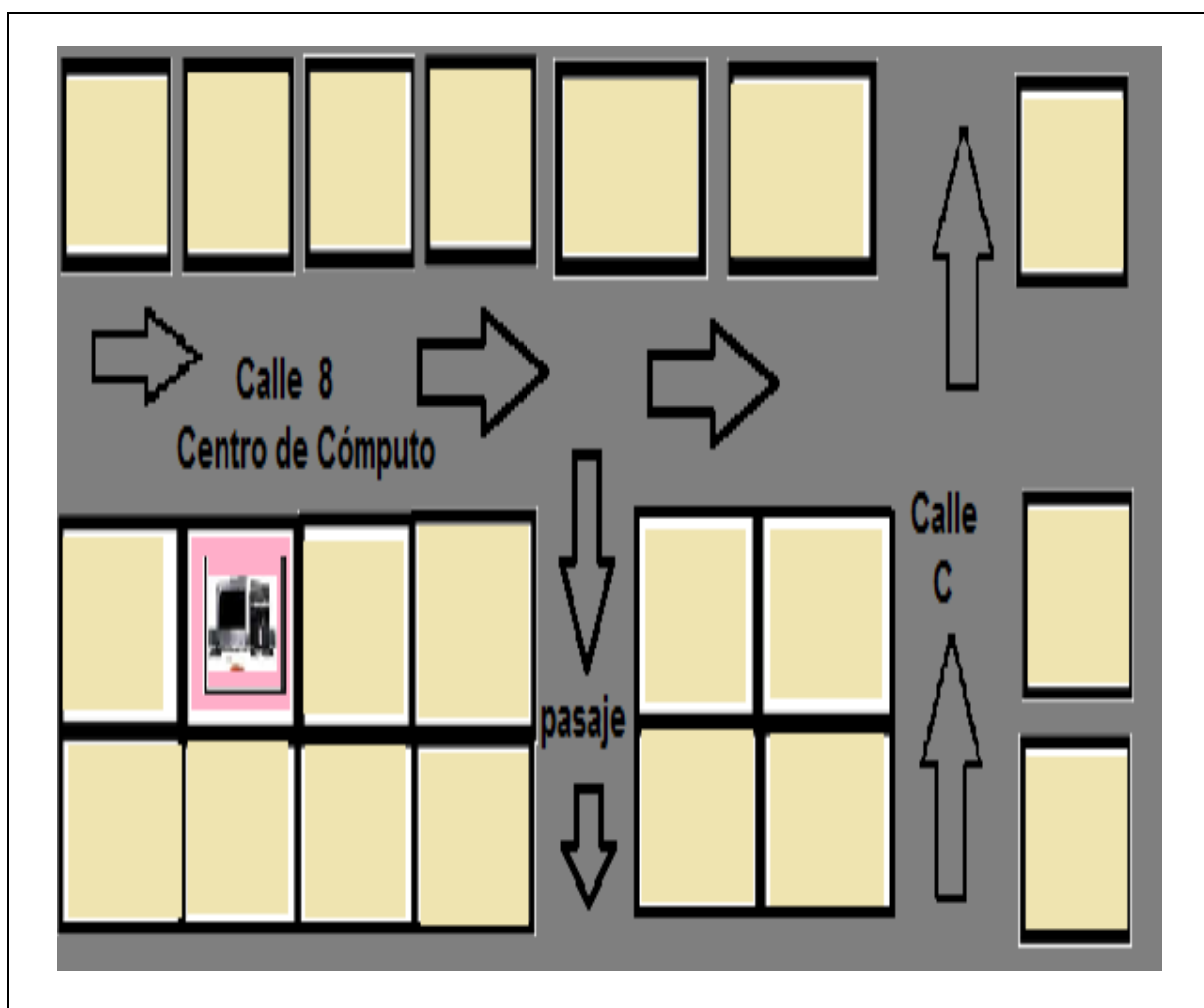
Una vez establecido la política de ejecución de depósito, se harán los depósitos en la cuenta del banco seleccionado.

Los depósitos deberán ser registrados en el sistema ingresos / egresos

3.5 UBICACIÓN DEL PROYECTO

El sector en donde se desempeñará la prestación el servicio cuenta con una calle de acceso en buen estado por lo que hay una representativa influencia de transporte, como de personas, el cual permite el acceso fácil al sitio donde estará ubicado tanto a los posibles clientes como a los trabajadores.

GRÁFICO III – 2
Sector la Florida al Sur de Quito



3.6 CAPACIDAD INSTALADA ATRAVÉS DE LOS AÑOS

TABLA III – 2
CAPACIDAD INSTALADA ATRAVÉS DE LOS AÑOS

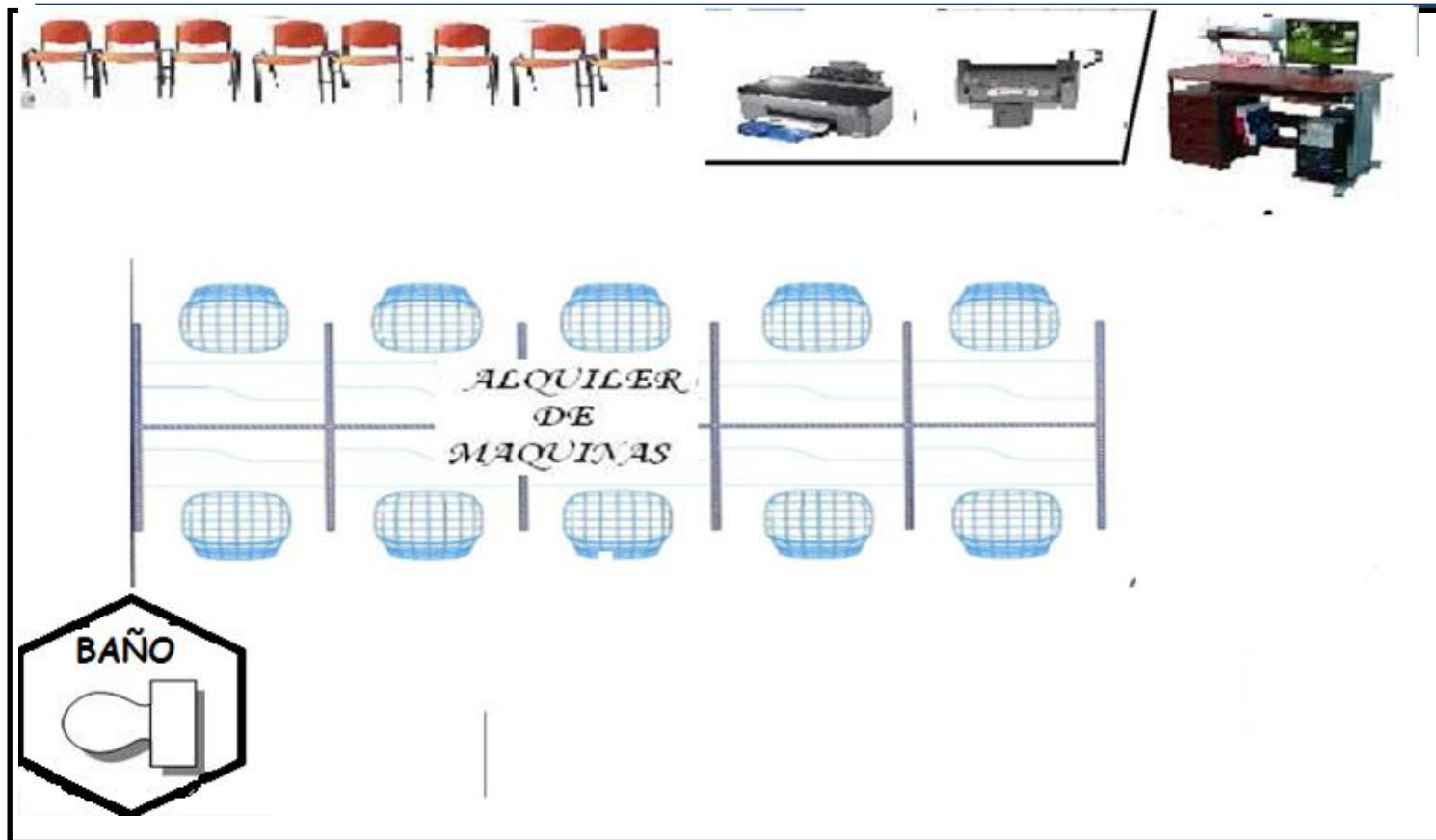
PERIODO ANUAL	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Capacidad Instalada Maquinas	15	16	17	18	19	20
Numero Horas Día	8	8	8	8	8	8
Total HORAS CONSUMIDAS	120	128	136	144	152	160
Horas Mes 24	2.880	3.072	3.264	3.456	3.648	3.840
70 % Capacidad	2.016	2.150,4	2.284,8	2419,2	2.553,6	2.688
Capacidad Horas Año	24.192	25.804,8	27.418	29030,4	30.643,2	32.256

3.6.1 CAPACIDAD FÍSICA DE DISTRIBUCIÓN DEL UN NUEVO CENTRO DE CÓMPUTO

Existe la capacidad de crear un Centro de Cómputo en el Barrio La Florida por lo que no existe ningún local sea que preste este servicio a las personas.

El tamaño óptimo del Centro de Cómputo es de 20 metros cuadrados, capacidad estratégica para la instalación de 15 computadora, impresora Epson sistema de tinta continua, impresiones tóner de blanco y negro, Copiadora, Cámara Web y Anilladora; a continuación se presenta un bosquejo sobre el posible plano de la localización y funcionamiento del local.

GRÁFICO III – 3
DISTRIBUCIÓN DEL CENTRO DE CÓMPUTO



3.7 ELECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Se tomara en consideración lo último en avance tecnológico referente a equipos de computación, suministros y demás implementos necesarios para la creación de una microempresa dedicada a prestar servicios de internet u servicios complementarios.

Se pondrá énfasis en la selección de:

a) SELECCIÓN DE SOFTWARE

Para la operación de la microempresa se tiene que configurar una red de área local (LAN), por lo que el software que se instalará se puede diferenciar en dos tipos: software para operación de la LAN y el software para uso de los clientes.

TABLA III – 3
SELECCIÓN DE SOFTWARE

Tipo de software	Características
LAN (Red área local)	Control de usuario Servidor de correo electrónico
Uso de cliente	Procesador de palabras (Word) Hoja electrónica (Excel) Buscador de internet (Windows)

b) HARDWARE NECESARIO

No solo las necesidades de los clientes se deben tomar en cuenta sino también otras situaciones como:

- ✓ Condiciones del hardware

Los programas que se van a utilizar dependen en gran medida de las capacidades que tengan las computadoras instaladas, como son: las capacidades en memoria, dispositivos, disco duro, etc.

TABLA III – 4
HARDWARE NECESARIO

Tipos de hardware	Características
Router	Instalación
Línea de conexión a internet	Acceso a internet
Firewall	Protección contra ataques cibernéticos
Ups	Protección de equipos contra variaciones de voltaje

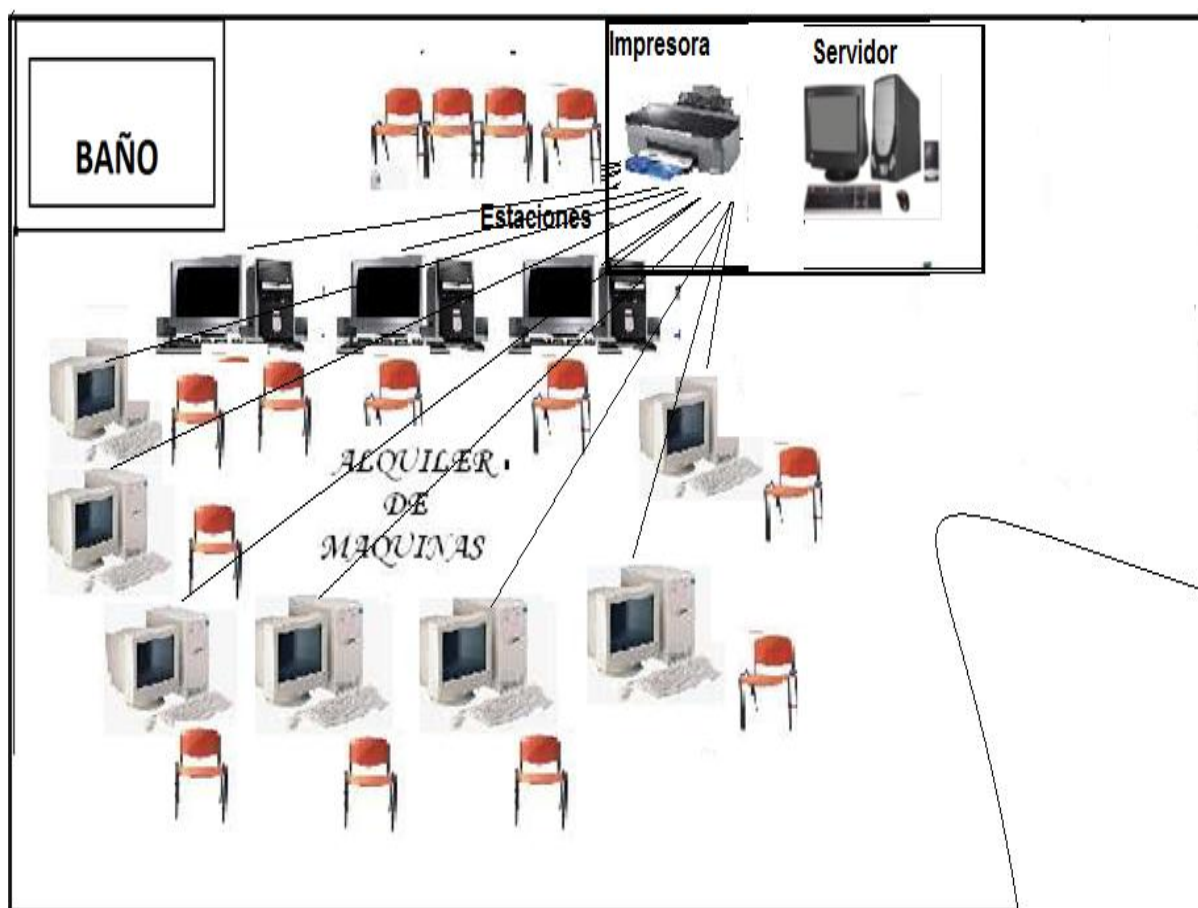
SERVIDORES Y ESTACIONES DE TRABAJO

El servidor es el corazón de la red de área local. Esta computadora, es un microprocesador de alta velocidad, que gestiona el flujo de datos a través de la red. Las estaciones de trabajo individual y los dispositivos periféricos compartidos (por ejemplo la impresora) están conectadas al servidor.

El grafico siguiente ilustra cómo estará conectada la red de área local (LAN) en este caso se muestran las estaciones de trabajo, puesto que el servicio de internet contará con 15 máquinas y una impresoras.

Además esta es la forma en que estarán organizadas las comunicaciones dentro de la red, con el fin de sincronizar convenientemente el envío y la recepción de los mensajes desde cada estación.

GRÁFICO III – 4
SERVIDORES Y ESTACIONES DE TRABAJO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Susana Armijos

3.8 REQUERIMIENTOS

En este análisis se presentara información de los principales insumos necesarios para el funcionamiento del centro de cómputo y se determinará los criterios que van a ayudar a una perfecta elección de las empresas que entregarán los insumos o servicios requeridos; los criterio

de evaluación que se utilizarán para elegir a los proveedores y se dará a conocer en la marcha del proyecto.

INTERNET

Los equipos necesarios para este servicio deben ser seleccionados mediante un análisis de los proveedores con lo cual se determinará cuál de ellos proporcionará equipos de calidad, que vaya acorde con un buen precio. Se detallan a continuación los requerimientos parte del servicio:

TABLA III – 5
REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	V. UNITARIO
Computadora Matriz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesador Intel Dual Core G620 2.60GH ✓ Memoria RAM 2 GB ✓ Monitor LED 18,5" ✓ DVD RW 22X ✓ RED 10/100 	
Sistema Operativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mouse Óptico ✓ Parlantes ✓ Teclado Multimedia 	
Estaciones De Trabajo Se Necesita 14	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora 430 ✓ Procesador Intel Celeron G430 1.60GHZ ✓ Memoria RAM DE 2GB ✓ Disco Duro 500 GB ✓ DVD RW 22X ✓ RED 10/100 ✓ Parlantes ✓ Monitor LED 16" ✓ Teclado Multimedia ✓ Mouse Óptico 	





Copiadora	Canon IR 1019J	
Impresora	MP 190 Canon	
Regulador De Voltaje		
WEB- CAM		
ANILLADORA		

TABLA III – 6
REQUERIMIENTO MUEBLES Y ENSERES

CANTIDAD	ARTICULO
2	Mesas De Madera Que Dividen Las Computadoras
15	Sillas
2	Sillas De Espera
10	Bancos Plásticos
1	Mostrador
2	Escritorio
1	Silla Giratoria
2	Vitrinas

TABLA III – 7
REQUERIMIENTO SUMINISTRO Y MATERIALES

CANTIDAD	ARTICULO
7	Resmas de papel bond
4	Tóner para copiadora
8	Fundas de espirales 25 unid varios tamaños
10	Carpetas plásticas y de cartón con vincha
6	Cajas de clips
7	caja de disquete 10 unidades
10	Cajas de borradores
1	Grapadoras industriales
1	Dispensador de agua
6	Cajas de esferos
4	Cajas de resaltadores
5	Cartuchos para impresora
7	Torres de CD's
6	Perfiles de plástico
6	Cajas de micas varios tamaños
6	Cajas de grapas
1	Grapadoras de escritorio
2	Basureros
4	Cajas de marcadores
1	Mantenimiento
20	láminas de plástico

TABLA III – 8
REQUERIMIENTO MATERIALES DE LIMPIEZA

CANTIDAD	DETALLE
36	Papel Higiénico
4	Jabón Líquido De Manos Litros
600	Toallas De Manos Desechables Por Unidad
2	Limpia Vidrios Litro
2	Desinfectantes Galón
4	Fundas Plásticas De Basura 10 Unidades
5	Ambiental Fresita Pared

3.8.1 REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Es necesario determinar el número de personas que se debe emplear, con el fin de que la prestación del servicio se desarrolle y fluya de modo normal sin complicaciones.

a) PERSONAL PARA ADMINISTRACIÓN DE VENTAS

Se caracteriza por brindar apoyo para la corrección fluidez del proceso básico de entrega del servicio, además de ser la cara visible de la microempresa hacia el medio externo.

TABLA III – 9
PERSONAL PARA ADMINISTRACIÓN Y VENTAS

PERSONAL	NÚMERO	ACTIVIDAD
Gerente administrador	1	Administrativa - representante legal
Contador	1	Contabilidad
Vendedor atención al cliente	1	Entrega del servicio al cliente

ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

3.9 INVERSIONES

La inversión inicial corresponde la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa, como excepción del capital de trabajo

3.9.1 INVERSIÓN DE ACTIVOS FIJOS O TANGIBLES

Son aquella propiedad de la empresa que pueden ser tocadas materialmente, como en el caso de los terrenos, edificios, vehículos, herramienta, instalaciones

Los activos fijos que requiere el proyecto, constituye la compra de los equipos de computación para el servicio de internet, equipo para los servicios complementarios, y el mobiliario de la oficina (muebles y enseres).

Nota: Este cuadro servirá para demostrar el incremento que tendrá cada año durante cinco periodos, para la Microempresa Centro de Computo “Susi Net” Cía. Ltda. En el **Anexo 1**, se presentará la clasificación de los artículos que se debe tener en misma.

TABLA III – 10
INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS
EQUIPOS

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
14	Computadoras (estaciones de trabajo)	355,50	4.977,00
15	Cámara de conexión visual (Web Cam)	15,50	232,50
1	computadora matriz	826,08	826,08
15	Reguladores de voltaje	12,80	192,00
1	Escáner	70,03	70,03
1	Impresora CANON	154,00	154,00
SUBTOTAL (1)			6.451,61

EQUIPOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Sumadora	30,00	30,00
1	Copiadora	959,82	959,82
1	Anilladora	68,48	68,48
1	Guillotina	55,10	55,10
1	Laminadora	240,00	240,00
SUBTOTAL (2)			1.353,40

MUEBLES Y ENSERES

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Mesas de madera que dividen las Computadoras	250,00	500,00
15	Sillas	18,40	276,00
2	Sillas De Espera	25,00	50,00
10	Bancos Plásticos	3,20	32,00
1	Mostrador	150,00	150,00
2	Escritorio	160,00	320,00
1	Silla Giratoria	35,45	35,45
2	Vitrinas	200,00	400,00
SUBTOTAL (3)			1.763,45
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS (1)+(2)+(3)			9.568,46

La inversión total para los activos fijos para poner en marcha la Microempresa asciende a los \$ **9.568,46**

3.9.2 INVERSIÓN EN ACTIVOS DIFERIDOS O INTANGIBLES

Se entiende por activo diferido o intangible “El conjunto de bienes propiedad de la empresa necesarios para su funcionamiento, como: patentes de inversión, marcas, diseños comerciales o industriales, nombre comerciales, asistencia técnica, los gastos de instalación, contratos de servicios, entre otros

a) GASTOS DE CONSTITUCIÓN

Los activos diferidos para el proyecto, representa los gastos de constitución del Servicio de Internet, y comprenden: conformación jurídica (honorarios para abogados, notarios, entre otros), y gastos en entidades reguladoras.

TABLA III – 11
GASTOS DE CONSTITUCIÓN

RUBRO	VALOR
Asesoría Jurídica	430,00
Copias	440,00
Inscripción Registro Mercantil	78,00
S.R.I	30,00
Patente Municipal	270,00
Inscripciones CONATEL	330,00
Otros	200,00
TOTAL	1.778,00

3.9.3 CAPITAL DE TRABAJO

El capital de trabajo es el capital adicional, que se necesita para poner en marcha la microempresa, antes de que reciba sus primeros ingresos. Dentro de estos rubros se considera: las remuneraciones, servicios básicos, que se encuentran dentro del costo de producción, gastos administrativos, gasto de comercialización, menos las depreciaciones y amortizaciones.

La fórmula que nos permite calcular el Valor Actual Neto es:

$$Capital\ de\ Trabajo = \frac{\left(\begin{matrix} Costo\ Total \\ de\ Produccion \\ y\ Operacion \end{matrix} \right) - \left(\begin{matrix} Depreciaciones \\ y \\ Amortizaciones \end{matrix} \right)^t}{356} * 30$$

$$Capital\ de\ Trabajo = \frac{(27.784,54) - (2.953,16)}{356} * 30$$

$$Capital\ de\ Trabajo = 2.040,94$$

TABLA III – 12
CAPITAL DE TRABAJO

DETALLE	PARCIAL	VALOR
Compra de Anuales		177,53
(-) GASTOS DE OPERACIÓN		
GASTOS DE ADMINISTRACION		1.248,23
Sueldo Al Gerente	548,65	
Sueldo Contador	483,07	
Servicios Básicos	23,55	
Arriendo	167,67	
Suministros Y Materiales	21,36	
Materiales De Limpieza	3,94	
GASTO DE VENTAS		542,92
atención al cliente	417,48	
Publicidad	11,51	
Servicios Básicos	54,94	
Suministro y Materiales	49,84	
Materiales de Limpieza	9,18	
GASTOS FINANCIEROS		72,22
Interés	72,22	
TOTAL		2.040,94

3.9.4 RESUMEN INVERSION

TABLA III – 13
RESUMEN INVERSION

CONCEPTO	VALOR
Activo Fijo	9.568,46
Activo Diferido	1.778,00
Capital De Trabajo	2.040,94
TOTAL	13.387,40

La inversión inicial para la adquisición de activos fijos, activos intangibles y capital de trabajo asciende a \$ 13.387,40. Con esta inversión inicial se instalan el Centro de Cómputo “Susi Net” Cia Ltda.; con 15 computadoras y sus respectivos implementos para ofrecer el servicio de internet y alquiler de máquinas; además se cubrirán los gastos de constitución, de instalación y del capital de trabajo para 360 días de desfase. Para el primer año y segundo año de operaciones se estima incrementar más equipo de cómputo para el negocio mediante la instalación de 1 computadora para el segundo año, instalando en total 16 máquinas para prestar servicio a los clientes.

3.10 FINANCIAMIENTO

El financiamiento conocido como “aporte de capital”; basándose en esta definición se presentan dos opciones, como mecanismo de financiamiento por medio de fuentes propias y externas.

3.10.1 APORTES PROPIOS

El cuadro de resumen de la inversión muestra la aportación que realizan los socios, para la conformación de la microempresa, este valor asciende a **\$9.353,55usd** (nueve mil trescientos cincuenta y tres con cincuenta y cinco centavos) que representan el **69,87%** de total de la inversión.

TABLA III – 14
APORTES PROPIOS

SOCIOS	VALOR
Srta. Susana Armijos	2.500,00
Sra. Julia Reyes	2.500,00
Sr. Vicente Armijos	4.353,55
TOTAL	9.353,55

3.10.2 CRÉDITO

El **30,12%** representa la inversión **4.033,85** será financiado como un préstamo a una entidad bancaria del país, para lo cual existe el compromiso contractual de restituir los fondos en condiciones previamente establecidas.

El endeudamiento al que recurrirá “SUSI NET”; será de **4.033,85** dólares americanos.

3.10.3 TOTAL FINACIAMENTO

TABLA III – 15
TOTAL FINACIAMENTO

DETALLE	CANTIDAD
Capital Propio	9.353,55
Crédito	4.033,85
TOTAL	13.387,40

3.11 PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS PROYECTADOS

Presupuesto es la estimación de los recursos necesarios, para poner en marcha una actividad económica; las proyecciones de los presupuestos, de ingresos y gastos, sirven para elaborar los estados financieros que sustenten el funcionamiento normal de la Microempresa se hacen basándose en las ventas que se tendrá y al precio al que se venderá el producto o servicio, comienza en el año 0 (cero), el cual es el año base, donde se hace la inversión. Las ventas del año cero son las que se conocen a través de la investigación de mercado.

3.11.1 PRESUPUESTO DE INGRESOS

Para el presente proyecto se ha considerado la proyección de ingresos que se tendrá en cinco años, este rubro es importante porque refleja el valor y el volumen de clientes que utilizarán el servicio de acuerdo a la capacidad de la Microempresa. Para iniciar la actividad económica se estima unas ventas de 32.020,00 que se divide en capacidad instalada y servicios complementarios.

La capacidad instalada del Centro de Cómputo tendrá un incremento para la demanda de, que es la tasa de crecimiento 1,5% que se incrementa la población, también se incrementará un 10% de la cantidad de los servicios complementarios; el precio lo definiremos en relación a la inflación máxima que es el 4,44% para el año 2012 se lo definirá en relación al mínimo del valor de los precios de la competencia tener en cuenta a precios bajos y atención de calidad;

TABLA III – 19
PRESUPUESTO DE INGRESOS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

DETALLE	CANTIDAD 1 ER AÑO	PRECIO DE VENTAS	INGRESOS
Impresiones A Color	23.580	0,20	4.716,00
Impresiones A B/N	26.570	0,05	1.328,50
Copias	30.560	0,03	916,80
Quemada De Cds	980	0,40	392,00
Anillados	2.570	0,70	1.799,00
Servicio De Escáner	950	0,30	285,00
Trabajos	5.570	0,35	1.949,50
Marcadores	890	1,00	890,00
Esferos	560	0,25	140,00
Venta De Cds	860	0,50	430,00
Venta De Flash Memori 4 GB	200	12,00	2.400,00
Resaltadores	740	1,50	1.110,00
Carpetas Plásticas Y Cartón	980	0,70	686,00
Plastificados	770	0,60	462,00
TOTAL			17.504,80

TABLA III – 20
PRESUPUESTO DE INGRESOS

AÑOS	año 0	año 1	año 2	año 3	año 4	año 5
Servicios Complementarios	17.504,80	17.504,80	17.504,80	17.504,80	17.504,80	17.504,80
Razón De Crecimiento De Servicios Complementarios 10%	100,00%	110,00%	120,00%	130,00%	140,00%	150,00%
Capacidad Instalada	24.192,00	25.804,80	27.417,60	29.030,40	30.643,20	32.256,00
Razón De Crecimiento De La Demanda 1,5 %	100,00%	101,50%	103,00%	104,50%	106,00%	107,50%
Precio Por Unida	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Razón De Crecimiento Del Precio 4,44	100%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Capacidad Instalada Total	24.192,00	26.191,87	28.240,13	30.336,77	32.481,79	34.675,20
Precio Por Unidad Total	0,60	0,63	0,65	0,68	0,71	0,73
Total De Capacidad Instalada	14.515,20	16.412,87	18.448,71	20.626,58	22.950,33	25.423,86
Total De Servicios Complementarios	17.504,80	19.255,28	21.005,76	22.756,24	24.506,72	26.257,20
Ingresos Totales	32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05	51.681,06

3.11.2 GASTOS OPERACIONALES

a) COMPRAS ANUALES

Las Compras Anuales del Centro de Cómputo Susi Net Cía. Ltda. contara con el servicio de internet se lo hará a través de conexión banda ancha con la empresa CNT, para brindar un servicio rápido y se firmara un contrato por el valor de 2.160,00; será adecuada para la instalación de los equipos, su capacidad es para 15 computadoras.

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Internet	180,00	2.160,00
TOTAL			2.160,00

b) PRESUPUESTO DE GASTO DE ADMINISTRACIÓN

Son gastos que provienen de realizar la función de administración de la microempresa; entre estos se encuentran aquellos en los que la empresa debe incurrir para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevarán a cabo.

Se proyectara los gastos de acuerdo a la inflación máxima actual de Quito, que es del 4,44% para el año 2012. Los sueldos de administración, se aumenta en un 9%, y se incluyen ya que son gastos de administrativos es por esta razón que va dentro del presupuesto.

COSTOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERO

En este punto se analizará el costo de los sueldos de las personas que laborarán en el Centro de Cómputo, para el análisis se va a dividir en dos áreas que son: Área Administrativa Financiero Y Área de Servicio al Cliente y Ventas

1. AREA ADMINISTRATIVA FINANCIERO

Gerente General

Contador

TABLA III - 21
DEL SALARIO PROMEDIO MENSUAL " AREA ADMINISTRATIVA FINANCIERO"

Nº	Cargo	Días Trabajo	Total Ingresos	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondo De Reserva	Vacaciones	12,15% A.P Patronal	Total Prov.	Total
1	Gerente General	30	400,00	33,33	24,33	33,33	16,67	48,60	156,27	556,27
1	Contador	30	350,00	29,17	24,33	29,17	14,58	42,53	139,78	489,78
Total										1046,04

Nota: Para el cálculo del décimo cuarto se tomara como referencia el SBU del 2012, que es de US. \$292,00

TABLA III – 22
PRESUPUESTO DE REMUNERACIONES

DETALLE	BÁSICO	COMPLEMENTO	TOTAL MES	N ° TRABAJO	TOTAL ANUAL
1.- Personal Administrativo					
Gerente	400,00	156,27	556,27	1	6.675,20
Contador	350,00	139,78	489,78	1	5.877,30
TOTAL					12.552,50

c) SERVICIOS BASICOS

Son indispensables para la ejecución del proyecto, se tomará en cuenta para el cálculo el 30% para el área administrativa y el 70% para el área operativa ya que esta segunda es la que más utilizará estos servicios ,entre estos tendremos

CANTIDAD	DESCRIPCION	v. mensual	valor anual
1	servicio telefónico	13,37	160,49
1	agua potable	3,00	36,00
1	fluido eléctrico	7,50	90,00
TOTAL		23,87	286,4

d) GASTO ARRIENDO

Se determina el gasto que incurrirá en el arrendamiento del local para establecer el servicio del Centro de Cómputo como se detalla a continuación.

CANTIDAD	DESCRIPCION	v. mensual	valor anual
1	Arriendo del local	170,00	2.040,00
TOTAL			2.040,00

e) SUMINISTROS Y MATERIALES

Son indispensables para la ejecución del proyecto, se tomará en cuenta para el cálculo el 30% para el área administrativa y el 70% para el área atención al cliente ya que esta segunda es la que más utilizará por la visita de los clientes; se detalla a continuación el cuadro siguiente.

CANTIDAD	ARTICULO	V. UNITARIO	V. TOTAL 30%
7	Resmas de papel bond	4,60	9,66
4	Tóner para copiadora	60,00	72,00
8	Fundas de espirales 25 unid varios tamaños	2,50	6,00
10	Carpetas plásticas y de cartón con vincha	0,25	0,75
6	Cajas de clips	0,30	0,54
7	caja de disquete 10 unidades	3,00	6,30
10	Cajas de borradores	1,50	4,50
2	Grapadoras industriales	15,00	4,50
2	Dispensador de agua	22,00	6,60
6	Cajas de esferos	3,00	5,40
4	Cajas de resaltadores	5,00	6,00
5	Cartuchos para impresora	21,70	32,55
7	Torres de CD's	25,00	52,50
6	Perfiles de plástico	0,50	0,90
6	Cajas de micas varios tamaños	6,50	11,70
6	Cajas de grapas	0,54	0,97
2	Grapadoras de escritorio	2,00	0,60
2	Basureros	3,00	1,80
4	Cajas de marcadores	4,50	5,40
2	Mantenimiento	100,00	30,00
20	Láminas de plástico	0,20	1,20
TOTAL			259,87

f) MATERIALES DE LIMPIEZA

Aquí se determina el costo de los materiales de limpieza que sean necesarios en el Centro de Cómputo como se detalla en el cuadro siguiente:

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
36	Papel Higiénico	0,60	6,48
4	Jubón Liquido de Manos Litros	4,00	4,80
600	Toallas De Manos Desechables Por Unidad	0,08	14,40
2	Limpia Vidrios Litro	4,00	2,40
2	Desinfectantes Galón	15,00	9,00
4	Fundas Plásticas De Basura 10 Unidades	4,00	4,80
5	Ambiental Fresita Pared	4,00	6,00
	TOTAL		47,88

3.12 DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

Se aplicará la ley de Régimen Tributario Interno para realizar la depreciación y amortización.

3.12.1 AMORTIZACIÓN INTANGIBLES

La amortización de investigaciones en general es del 20% anual (es decir no menor a 5 años) se entiende por inversiones los desembolsos para los fines del negocio o actividad susceptible de desgaste, como se muestra en la siguiente tabla.

AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES

DETALLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gasto De Constitución	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00
(-) Amortización Acumulada	0,00	355,60	355,60	355,60	355,60	355,60

3.12.2 DEPRECIACIÓN TANGIBLES

La depreciación de un activo comenzará cuando esté disponible para su uso. El monto depreciable (costo – valor residual) de un activo se distribuirá de forma sistemática a lo largo de la vida útil. Se depreciará de forma independiente cada parte de un elemento del Activo Fijo que tenga un costo significativo con relación al costo total del elemento

La depreciación es la pérdida del valor de los Activos Fijos, ya que por el uso se va desgastando, por la acción del tiempo envejece y se deteriora; mientras que la amortización se lo utiliza para describir el descargo sistemático del valor del activo intangible, con cargo a un gasto a través de la vida útil

DEPRECIACIÓN TANGIBLES VIDA ÚTIL

PORCENTAJE	VIDA ÚTIL (AÑOS)
Equipo para el Servicio de Internet	3
Equipo para el Servicio Complementario	5
Muebles y Enseres	10

TABLA III – 23
DEPRECIACIONES

Detalle	Valor De Adquisición	Vida Útil Años	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Equipo Para el Servicio de Internet	6.451,61	3	2.150,54	2.150,54	2.150,54		
Equipo Para Servicios Complementario	1.353,40	5	270,68	270,68	270,68	270,68	270,68
Muebles Y Enseres	1.763,45	10	176,35	176,35	176,35	176,35	176,35
Total Depreciaciones			2.597,56	2.597,56	2.597,56	447,03	447,03

Amortización Gato De Constitución	1.778,00	5	355,60	355,60	355,60	355,60	355,60
Total Amortizaciones			355,60	355,60	355,60	355,60	355,60

Total Depreciaciones Y Amortizaciones	2.953,16	2.953,16	2.953,16	802,63	802,63
--	-----------------	-----------------	-----------------	---------------	---------------

TABLA III – 24
RESUMEN DE GASTO DE ADMINISTRACIÓN

DETALLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Gastos de Administración	18.139,90	19.386,59	20.633,27	19.729,43	20.976,11	21.420,17
Sueldo del Gerente	6.675,20	6.675,20	6.675,20	6.675,20	6.675,20	6.675,20
Incremento del 9%	100,00%	109,00%	118,00%	127,00%	136,00%	145,00%
Total Sueldo del Gerente	6.675,20	7.275,97	7.876,74	8.477,50	9.078,27	9.679,04
Sueldo del Contador	5.877,30	5.877,30	5.877,30	5.877,30	5.877,30	5.877,30
Incremento del 9%	100,00%	109,00%	118,00%	127,00%	136,00%	145,00%
Total Sueldo del Contador	5.877,30	6.406,26	6.935,21	7.464,17	7.993,13	8.522,09
Servicios Básicos	286,49	286,49	286,49	286,49	286,49	286,49
Incremento del 4,44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Servicios Básicos	286,49	299,21	311,93	324,65	337,37	350,09
Arriendo	2040	2040	2040	2040	2040	2040
Incrementó del 4,44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Arriendo	2.040,00	2.130,58	2.221,15	2.311,73	2.402,30	2.492,88
Total Depreciación	2.953,16	2.953,16	2.953,16	802,63	802,63	0
Suministros y Materiales	259,87	259,87	259,87	259,87	259,87	259,87
Incremento del 4,44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Suministros Y Materiales	259,87	271,41	282,95	294,48	306,02	317,56
Materiales de Limpieza	47,88	47,88	47,88	47,88	47,88	47,88
Incremento del 4,44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Materiales de Limpieza	47,88	50,01	52,13	54,26	56,38	58,51

3.13 PRESUPUESTO DE GASTO DE VENTA

Son gastos que se incurre para promocionar y publicar el servicio, ya que es uno de los objetivos de la microempresa. Estos son muy importantes ya que permitirán que el servicio se comercialice en el mercado y de esta forma se obtenga los ingresos esperados.

Estos gastos por lo general son variables en su mayoría, para la investigación se ha tomado en consideración, el nivel de servicio a tenerse en el período de investigación se lo ha fijado de acuerdo al 4,44% porcentaje de la inflación máxima anual de año 2012 como se muestra en la siguiente tabla.

3.13.1 COSTOS DEL PERSONAL SERVICIO AL CLIENTE Y VENTAS

El sueldo que se toma como base es el salario mínimo vital actual que es de 292,00 dólares, de un trabajador general, para lo cual se tomó en cuenta para la presente investigación como base el valor de 300,00 dólares, como mínimo ya que la jornada será de 8 horas diarias y no habrá horas.

2. Personal

Venta y atención al cliente

TABLA III – 25
COSTO DEL PERSONAL DEL SALARIO PROMEDIO MENSUAL”

Nº	Cargo	Días de Trabajo	Total Ingresos	Décimo Tercero	Décimo Cuarto	Fondo De Reserva	Vacaciones	12,15% A.P Patronal	Total Provisiones	Total
1	Atención al Cliente	30	300,00	25,00	24,33	25,00	12,50	36,45	123,28	423,28
TOTAL										423,28

Nota: Para el cálculo del décimo cuarto se tomara como referencia el SBU del 2012, que es de US. \$292,00

TABLA III – 26
PRESUPUESTO DE REMUNERACIONES

DETALLE	BÁSICO	COMPLEMENTO	TOTAL MES	Nº TRABAJOS	TOTAL ANUAL
2.-PERSONAL					
Atención al cliente y ventas	300,00	123,28	423,28	1	5.079,40

En este ítem se considera el costo del servicio al cliente que interviene directamente en la atención al del Centro de Cómputo. El Consejo Nacional de Salarios (CONADES) refleja un incremento anual del 9% en el salario mínimo vital en general; por lo cual se considera este incremento en la proyección de los sueldos y salarios para la presente investigación.

DETALLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Sueldo de Atención al Cliente	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40
Incremento del 9%	100%	109%	118%	127%	136%	145%
Total del Sueldo Atención al Cliente	5.079,40	5.536,55	5.993,69	6.450,84	6.907,98	7.365,13

a) GASTO PUBLICIDAD

En este punto se determina los gastos que incurrirán en los medios de comunicación para hacer conocer la Microempresa mediante cuyas e impresión de papeles volantes.

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR. MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Gigantografía	50,00	50,00
5	Calendario por docena	25,00	25,00
5	Afiches por docena	20,00	20,00
5	Tarjetas de presentación por docena	25,00	25,00
5	Tríptico por docena	20,00	20,00
TOTAL		140,00	140,00

b) SERVICIOS BÁSICOS

CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR. MENSUAL	VALOR ANUAL
1	Servicio Telefónico	31,21	374,47
1	Agua Potable	7,00	84,00
1	Fluido Eléctrico	17,50	210,00
TOTAL		55,71	668,47

c) SUMINISTRO Y MATERIALES

CANTIDAD	ARTICULO	VALOR. MENSUAL	VALOR ANUAL
7	Resmas de papel bond	4,60	22,54
4	Tóner para copiadora	60,00	168,00
8	Fundas de espirales 25 unid varios tamaños	2,50	14,00
10	Carpetas plásticas y de cartón con vincha	0,25	1,75
6	Cajas de clips	0,30	1,26
7	caja de disquete 10 unidades	3,00	14,70
10	Cajas de borradores	1,50	10,50
2	Grapadoras industriales	15,00	10,50
2	Dispensador de agua	22,00	15,40
6	Cajas de esferos	3,00	12,60
4	Cajas de resaltadores	5,00	14,00
5	Cartuchos para impresora	21,70	75,95
7	Torres de CD's	25,00	122,50
6	Perfiles de plástico	0,50	2,10
6	Cajas de micas varios tamaños	6,50	27,30
6	Cajas de grapas	0,54	2,27
2	Grapadoras de escritorio	2,00	1,40
2	Basureros	3,00	4,20
4	Cajas de marcadores	4,50	12,60
2	Mantenimiento	100,00	70,00
20	láminas de plástico	0,20	2,80
TOTAL			606,37

d) MATERIALES DE LIMPIEZA

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
36	Papel Higiénico	0,60	15,12
4	Jabón Líquido De Manos Litros	4,00	11,20
600	Toallas De Manos Desechables Por Unidad	0,08	33,60
2	Limpia Vidrios Litro	4,00	5,60
2	Desinfectantes Galón	15,00	21,00
4	Fundas Plásticas De Basura 10 Unidades	4,00	11,20
5	Ambiental Fresita Pared	4,00	14,00
	TOTAL		111,72

TABLA III – 27
RESUMEN PRESUPUESTO DE GASTO DE VENTA

DETALLE	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
GASTO DE VENTAS	6.605,96	7.130,89	7.655,81	8.180,74	8.705,66	9.230,59
Atención al Cliente	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40	5.079,40
Incremento del 9%	100,00%	109,00%	118,00%	127,00%	136,00%	145,00%
Total del sueldo atención al cliente	5079,40	5536,55	5993,69	6450,84	6907,98	7365,13
Publicidad	140	140	140	140	140	140
Incremento del 4.44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Publicidad	140	146,216	152,432	158,648	164,864	171,08
Servicios Básicos	668,47	668,47	668,47	668,47	668,47	668,47
Incremento del 4.44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Servicios Básicos	668,47	698,15	727,83	757,51	787,19	816,87
Suministro y Materiales	606,37	606,37	606,37	606,37	606,37	606,37
Incremento del 4.44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Suministro y Materiales	606,37	633,29	660,22	687,14	714,06	740,98
Materiales de Limpieza	111,72	111,72	111,72	111,72	111,72	111,72
Incremento del 4.44%	100,00%	104,44%	108,88%	113,32%	117,76%	122,20%
Total Materiales de Limpieza	111,72	116,68	121,64	126,60	131,56	136,52

TABLA III – 28
RESUMEN DE LOS GASTOS

DETALLES	PARCIAL	VALORES 1er AÑO
Compras Anuales		2.160,00
<u>(-) GASTOS DE OPERACIÓN</u>		25.624,54
GASTOS DE ADMINISTRACION	18.139,90	
Sueldo del Gerente	6.675,20	
Sueldo del Contador	5.877,30	
Servicios Básicos	286,49	
Arriendo	2.040,00	
Depreciación	2.953,16	
Suministros Y Materiales	259,87	
Materiales De Limpieza	47,88	
GASTO DE VENTAS	6.605,96	
Sueldo Atención Al Cliente	5.079,40	
Publicidad	140,00	
Servicios Básicos	668,47	
Suministro Y Materiales	606,37	
Materiales De Limpieza	111,72	
GASTOS FINANCIEROS	878,68	
Interés	878,68	
TOTAL		27.764,54

3.14 GASTOS DE FINANCIAMIENTO

Son intereses que se deben pagar en relación con capitales obtenidos en préstamos.

TABLA III – 29
CUADRO COMPARATIVO DE ENTIDADES FINANCIERAS

El financiamiento principal se lo realizará mediante un préstamo de una entidad financiera ya sea pública o privada que otorgue créditos; pagos que se pretenden cancelar de forma mensual en un plazo de 3 años según sea la tasa de interés impuesta por la Institución Financiera prestamista.

ENTIDADES FINANCIERAS

<div style="text-align: center;">ENTIDADES FINANCIERAS</div> <div style="text-align: center;">CARACTERÍSTICAS</div>	BANCO DEL PICHINCHA	FUNDACIÓN ESPOIR	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	COOPERATIVA 23 DE JULIO CÍA. LTDA	COOPERATIVA LA DOLOROSA CIA LTDA
Monto	4033,85	4033,85	4033,85	4033,85	4033,85
Tiempo	3 años	3 años	3 años	3 años	3 años
Tasa De Interés	16,30%	24,54%	15%	22,35%	21,37%
Condiciones De Pago	Pago Mensual en Cuotas Fija	Pago Mensual en Cuotas Fija	Pago Mensual en Cuotas Fija	Pago Mensual en Cuotas Fija	Pago Mensual en Cuotas Fija

COMENTARIO

De todas las instituciones mencionada anteriormente todas ofrecen un crédito siempre y cuando el negocio este funcionado por lo menos unos 3 años y en el caso de los bancos que tengan una cuenta activa durante los últimos 6 meses, también piden un garante que cuente con casa y que este avaluada más sobre el valor del préstamo que requiera, por lo tanto se tomó la opción de la Liquidación De Crédito De La Fundación **ESPOIR** en la cual nos facilita el crédito para 3 años ayuda para las persona que quieran iniciar su microempresa.

3.14.1 CÁLCULO DE LA AMORTIZACIÓN DEL PRÉSTAMO

En este punto se va a detallar los valores que son necesarios para el cálculo del financiamiento del préstamo.

VALORES PARA EL CÁLCULO

TABLA III – 30
CRÉDITO DE LA FUNDACIÓN

Capital Financiar	4033,85
Interés	24,54%
Plazo	3 años
Interés Total	1704,75
Cuotas Mensuales	159,41
Pagos Anuales	1912,87

Fuente: investigación realizada

Elaborado por: autora de tesis

a) AMORTIZACIÓN DE LA DEUDA

Fórmula financiera de la renta en función del valor actual de una anualidad.

$$R = \frac{A}{\frac{1-(1+i)^{-n}}{i}}$$

Datos:

$$A = 4.033,85$$

$$R = ?$$

$$N = 3 (12) = 36 \text{ cuotas}$$

$$i = \frac{0,2454}{12} = 0,02045$$

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$R = \frac{4.033,85}{\frac{1 - (1,02045)^{-36}}{0,02045}}$$

$$R = \frac{4.033,85}{25,305602}$$

$$R = 159,41 \text{ Valor de la cuota o del pago mensual}$$

b) TABLA DE AMORTIZACIÓN

Asumiendo que se dispone mediante el aporte de 3 socios de un **67,83** del valor total de la inversión, el crédito se lo realizará en la cooperativa fundación ESPOIR sumiendo un escenario de:

Capital Propio: US. 9.351,90

Crédito Bancario: US. \$ **4033,85**

Tasa de Interés: 0,2454%

Financiamiento: 3 años Plazo

Periodos: 36 meses

TABLA III – 31
TABLA DE AMORTIZACIÓN

PERIODO	CUOTA FIJA	INTERÉS	AMORTIZACIÓN	CAPITAL DEUDOR	INTERÉS MENSUAL	AMORTIZA- CIÓN MENSUAL
0				4033,85		
1	159,41	82,49	76,91	3956,94		
2	159,41	80,92	78,49	3878,45		
3	159,41	79,31	80,09	3798,36		
4	159,41	77,68	81,73	3716,63		
5	159,41	76,01	83,40	3633,23		
6	159,41	74,30	85,11	3548,12		
7	159,41	72,56	86,85	3461,28	878,68	1034,18
8	159,41	70,78	88,62	3372,66		
9	159,41	68,97	90,43	3282,22		
10	159,41	67,12	92,28	3189,94		
11	159,41	65,23	94,17	3095,77		
12	159,41	63,31	96,10	2999,67		
13	159,41	61,34	98,06	2901,61		
14	159,41	59,34	100,07	2801,54		
15	159,41	57,29	102,11	2699,43		
16	159,41	55,20	104,20	2595,22		
17	159,41	53,07	106,33	2488,89		
18	159,41	50,90	108,51	2380,38	594,31	1318,55
19	159,41	48,68	110,73	2269,66		
20	159,41	46,41	112,99	2156,67		
21	159,41	44,10	115,30	2041,36		
22	159,41	41,75	117,66	1923,70		
23	159,41	39,34	120,07	1803,64		
24	159,41	36,88	122,52	1681,12		
25	159,41	34,38	125,03	1556,09		
26	159,41	31,82	127,58	1428,51		
27	159,41	29,21	130,19	1298,31		
28	159,41	26,55	132,85	1165,46		
29	159,41	23,83	135,57	1029,89		
30	159,41	21,06	138,34	891,54		
31	159,41	18,23	141,17	750,37	231,75	1681,12
32	159,41	15,35	144,06	606,31		
33	159,41	12,40	147,01	459,30		
34	159,41	9,39	150,01	309,29		
35	159,41	6,33	153,08	156,21		
36	159,41	3,19	156,21	0,00		

RESUMEN DEL PRESTAMO

Valor de las Cuotas	159,41
Número real de Pagos	36
Interés Total	1.704,75

3.15 ESTADOS FINANCIEROS PROYECTADOS

Los estados financieros.- son la presentación resumida y estructurada de los cambios que se han dado durante un período de tiempo.

El propósito es:

- ✓ Ayuda en la toma de decisiones a la gerencia en relación a la conducción de un negocio
- ✓ Son un resumen de los resultados de la administración de los recursos confiados a la gerencia
- ✓ Ayuda a los usuarios a pronosticar flujos de efectivo futuros del negocio y en particular la oportunidad y certeza de la generación de efectivo.
- ✓ Refleja los resultados económicos relacionados con la generación de una ganancia o una pérdida.

Para la presente investigación se va aplicar los principales estados financieros proyectados que a continuación se detallan:

- a) Estado de Situación Inicia
- b) Estado de Pérdidas y Ganancias
- c) Estado de flujo de caja o de efectivo
- d) Estado de Situación Financiera
- e) Flujo de fondos

3.15.1 ESTADO DE SITUACIÓN INICIA

MICROEMPRESA "CENTRO DE COMPUTO SUSI NET" CIA. LTDA

ESTADO DE SITUACION INICIAL

DEL.....AL.....

EXPRESADO EN US DÓLARES AMERICANOS

ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente del Efectivo	2.040,94	
Total de activo corriente		2.040,94
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
Equipos para el Servicio de Internet	6.451,61	
Equipo para Servicios Complementarios	1.353,40	
Muebles y Enseres	1.763,45	
Total PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		9.568,46
Activos Diferidos		
Gastos de Constitución	1.778,00	
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS		1.778,00
TOTAL ACTIVOS		13.387,40
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Préstamo por Pagar	2.016,93	
PASIVO NO CORRIENTE		
Préstamo por Pagar	2.016,93	
TOTAL PASIVO		4.033,85
Patrimonio		
Certificado de Aportaciones	9.353,55	
TOTAL PATRIMONIO		9.353,55
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		13.387,40

3.15.2 ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

MICROEMPRESA "CENTRO DE COMPUTO SUSI NET" CIA. LTDA.
ESTADO DE PERDIAS Y GANANCIAS
DEL..... AL.....
EXPRESADO EN US DÓLARES AMERICANOS

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05	51.681,06
(-) COSTO DE VENTAS	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	29.860,00	33.508,15	37.294,47	41.222,82	45.297,05	49.521,06
(-) GASTOS DE OPERACIÓN	25.624,54	27.111,78	28.520,83	27.910,16	29.681,77	30.650,75
GASTOS DE ADMINISTRACION	18.139,90	19.386,59	20.633,27	19.729,43	20.976,11	21.420,17
Sueldo Al Gerente	6.675,20	7.275,97	7.876,74	8.477,50	9.078,27	9.679,04
Sueldo Contador	5.877,30	6.406,26	6.935,21	7.464,17	7.993,13	8.522,09
Servicios Básicos	286,49	299,21	311,93	324,65	337,37	350,09
Arriendo	2.040,00	2130,58	2221,15	2311,73	2402,30	2492,88
Depreciación	2.953,16	2.953,16	2.953,16	802,63	802,63	0
Suministros Y Materiales	259,87	271,41	282,95	294,48	306,02	317,56
Materiales De Limpieza	47,88	50,01	52,13	54,26	56,38	58,51
GASTO DE VENTAS	6.605,96	7.130,89	7.655,81	8.180,74	8.705,66	9.230,59
Atención al Cliente	5.079,40	5.536,55	5.993,69	6.450,84	6.907,98	7.365,13
Publicidad	140,00	146,22	152,43	158,65	164,86	171,08
Servicios Básicos	668,47	698,15	727,83	757,51	787,19	816,87
suministro y materiales	606,37	633,29	660,22	687,14	714,06	740,98
materiales de limpieza	111,72	116,68	121,64	126,60	131,56	136,52
GASTOS FINACIEROS	878,68	594,31	231,75	0,00	0,00	0,00
Interés	878,68	594,31	231,75	0,00	0,00	0,00
= UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION EMPLEADOS	4.235,46	6.396,37	8.773,64	13.312,65	15.615,28	18.870,30
15% PARTICIPACION TRABAJADORES	635,32	959,46	1.316,05	1.996,90	2.342,29	2.830,55
= BASE IMPONIBLE IMPUESTO A LA RENTA	3.600,14	5.436,92	7.457,60	11.315,76	13.272,99	16.039,76
(*) 25% IMPUESTO A LA RENTA	900,03	1.359,23	1.864,40	2.828,94	3.318,25	4.009,94
(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	2.700,10	4.077,69	5.593,20	8.486,82	9.954,74	12.029,82

3.15.3 ESTADO DE FLUJO DE CAJA O DE EFECTIVO

FLUJO DE FONDOS PROYECTADOS
DEL..... AL.....
EXPRESADO EN US DÓLARES AMERICANOS

DETALLE	0	2013	2014	2.015	2016	2017	2018
INGRESOS							
VENTA		32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05	51.681,06
FINANCIAMIENTO	4.033,85						
CAPITAL SOCIAL	9.353,55						
TOTAL INGRESOS	13.387,40	32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05	51.681,06
(-) EGRESOS							
ACTIVO FIJO	9.568,46						
ACTIVO DIFERIDO	1.778,00						
COSTO DE VENTAS		2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00
GASTO DE ADMINISTRACION		15.186,74	16.433,42	17.680,11	18.926,80	20.173,49	21.420,17
GASTO DE VENTAS		6.605,96	7.130,89	7.655,81	8.180,74	8.705,66	9.230,59
GASTOS FINANCIEROS		878,68	594,31	231,75	0,00	0,00	0,00
AMORTIZACION DE LA DEUDA		1.034,18	1.318,55	1.681,12	0,00	0,00	0,00
15% TRABAJADORES		635,32	959,46	1.319,10	1.996,90	2.342,29	2.830,55
25% IMPUESTO A LA RENTA		900,03	1.359,23	1.868,72	2.828,94	3.318,25	4.009,94
TOTAL EGRESOS	11.346,46	27.400,92	29.955,86	32.596,23	34.093,37	36.699,69	39.651,24
SUPERÁVIT DEL EFECTIVO	2.040,94	4.619,08	5.712,30	6.865,24	9.289,44	10.757,37	12.029,82
(+) DEPRECIACIÓN		2.597,56	2.597,56	2.597,56	447,03	447,03	0,00
(+) AMORTIZACIÓN		355,60	355,60	355,60	355,60	355,60	0,00
SALDO INICIA DE CAJA BANCOS		2.040,94	9.613,19	18.278,64	28.097,05	38.189,11	49.791,11
EFECTIVO ACUMULADO	2.040,94	9.613,19	18.278,64	28.097,05	38.189,11	49.791,11	61.778,92

NOTA: Se Resta la Depreciación y Amortización De Gastos Administración

3.15.4 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

MICROEMPRESA "CENTRO DE COMPUTO SUSI NET" CIA. LTDA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL..... AL.....
EXPRESADO EN US DÓLARES AMERICANOS

DETALLE	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DEL EFFECTIVO						
CAJA / BANCOS	2.040,94	9.613,19	18.278,64	28.097,05	38.189,11	49.749,11
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.040,94	9.613,19	18.278,64	28.097,05	38.189,11	49.749,11
ACTIVO NO CORRIENTE						
PROPIEDA PLANTA Y EQUIPO						
EQUIPOS PARA EL SERVICIO DE INTERNET	6.451,61	6.451,61	4.301,07	2.150,54	0	0
(-) DEPRECIACION ACUMULADA		2.150,54	2.150,54	2.150,54		
EQUIPO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	1.353,40	1.353,40	1.082,72	812,04	541,36	270,68
(-) DEPRECIACION ACUMULADA		270,68	270,68	270,68	270,68	270,68
MUEBLES Y ENSERES	1.763,45	1.763,45	1.587,11	1.410,76	1.234,42	1.058,07
(-) DEPRECIACION ACUMULADA		176,35	176,35	176,35	176,35	176,35
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	9.568,46	6.970,90	4.373,34	1.775,78	1.328,75	881,73
ACTIVO DIFERIDO O INTANGIBLE						
GASTO DE CONSTITUCION	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00	1.778,00
(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA	0,00	355,60	355,60	355,60	355,60	355,60
TOTAL ACTIVO DIFERIDO O INTANGIBLE	1.778,00	1.422,40	1.422,40	1.422,40	1.422,40	1.422,40
TOTAL ACTIVO	13.387,40	18.006,48	24.074,38	31.395,22	40.940,26	52.053,23
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	2016,925	672,31	672,31	672,31	0	0
PASIVO NO CORRIENTE						
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	2016,925	672,31	672,31	672,31	0	0
TOTAL PASIVO	4033,85	2689,23	1344,62	0,00	0	0
PATRIMONIO						
CAPITAL	9353,55	12.617,14	15.951,97	18.924,23	20.082,46	21.240,68
RESULTADO EJERCICIOS ANTERIORES		0	2.700,10	6.777,79	12.370,99	20.857,80
UTILIDAD PERDIDA DEL EJERCICIO		2.700,10	4.077,69	5.593,20	8.486,82	9.954,74
TOTAL PATIMONIO	9.353,55	15.317,24	22.729,76	31.295,22	40.953,26	52.053,23
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	13.387,40	18.006,48	24.074,38	31.295,22	40.940,26	52.053,23

3.15.5 FLUJO DE FONDOS

MICROEMPRESA "CENTRO DE COMPUTO SUSI NET" CIA. LTDA
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
DEL.....AL.....
EXPRESADO EN US DÓLARES AMERICANOS

CONCEPTO	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
A. FLUJO DE BENEFICIOS						
VENTAS		32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05
VALOR RESIDUAL EN ACTIVOS FIJOS						
TOTAL BENEFICIOS		32.020,00	35.668,15	39.454,47	43.382,82	47.457,05
B. FLUJO DE COSTOS						
INVERSION PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	9.568,46					
INVERSION ACTIVOS DIFERIDOS	1.778,00					
INVERSION EN CAPITAL DE TRABAJO	2.040,94					
COSTO DE VENTAS		2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00	2.160,00
<u>GASTOS OPERACIONALES</u>						
GASTO DE ADMINISTRACION		18.139,90	19.386,59	20.633,27	19.729,43	20.976,11
GASTO DE VENTAS		6.605,96	7.130,89	7.655,81	8.180,74	8.705,66
GASTOS FINANANCIEROS		878,68	594,31	231,75	0,00	0,00
TOTAL COSTOS	13.387,40	27.784,54	29.271,78	30.680,83	30.070,16	31.841,77
FLUJO ECONOMICO (A -B)	-13.387,40	4.235,46	6.396,37	8.773,64	13.312,65	15.615,28
(-) AMORTIZACIÓM DEL CAPITAL		1.034,18	1.318,55	1.681,12	0,00	0,00
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES		635,32	959,46	1.319,05	1.996,90	2.342,29
(-) 25% IMPUESTO A LA RENTA		900,03	1.359,23	1.864,40	2.828,94	3.318,25
FLUJO FINACIERO	-13.387,40	1.665,92	2.759,13	3.912,08	8.486,82	9.954,74

3.16 COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES

a) COSTOS FIJOS

Son parte de los costos totales que permanece inalterable, ajeno a la variación en la prestación de servicios del Centro de Cómputo. Se caracteriza por ser controlable respecto a la duración del producto o servicio que la microempresa, además se relacionara con la capacidad instalada. Como se muestra en la siguiente tabla:

Los Costos fijos equivalen al 30% del costo total ya que estos valores son el consumo que va hacer en el área administrativa de la microempresa.

COSTOS FIJOS

RUBRO	COSTO FIJO
Proveedores de Internet	2.160,00
ADMINISTRACION	
Sueldo Al Gerente	6.675,20
Sueldo Contador	5.877,30
Servicios Básicos	286,49
Arriendo	2.040,00
Depreciación	2.953,16
Suministros Y Materiales	259,87
Materiales De Limpieza	47,88
Interés	878,68
TOTAL	21.178,58

b) COSTOS VARIABLES

Son parte de los costos totales que varían en forma directa y proporcionada con el volumen de producción;

COSTOS VARIABLES

RUBRO	COSTO VARIABLE
VENTAS	6.605,96
Atención al Cliente	5.079,40
Publicidad	140,00
Servicios Básicos	668,47
Suministro y Materiales	606,37
Materiales de Limpieza	111,72
TOTAL	13.211,92

3.17 PUNTO DE EQUILIBRIO PRIMER AÑO

El punto de equilibrio es el punto que demuestra la actividad de una empresa en donde los ingresos totales son iguales a los egresos totales. Es el punto donde no hay ni pérdida ni ganancia

La fórmula para el punto de equilibrio es la siguiente:

$$\text{Punto de Equilibrio en ventas} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \left(\frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}} \right)}$$

TABLA III – 32
COSTOS FIJOS Y COSTOS VARIABLES

RUBRO	COSTO TOTAL	COSTO FIJO	COSTO VARIABLE
Compra de Internet	2.160,00	2.160,00	
ADMINISTRACION	18.139,90		
Sueldo Al Gerente	6.675,20	6.675,20	
Sueldo Contador	5.877,30	5.877,30	
Servicios Básicos	286,49	286,49	
Arriendo	2.040,00	2.040,00	
Depreciación	2.953,16	2.953,16	
Suministros Y Materiales	259,87	259,87	
Materiales De Limpieza	47,88	47,88	
VENTAS	6.605,96		
Atención al Cliente	5.079,40		5.079,40
Publicidad	140,00		140,00
Servicios Básicos	668,47		668,47
Suministro y Materiales	606,37		606,37
Materiales de Limpieza	111,72		111,72
FINACIEROS	878,68		
Interés	878,68	878,68	
TOTAL	27.784,54	21.178,58	6.605,96

$$\text{Punto de Equilibrio en ventas} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \left(\frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}} \right)}$$

$$\text{Punto de Equilibrio en ventas} = \frac{21.178,58}{1 - \left(\frac{6.605,96}{32.020,00} \right)}$$

$$\text{Punto de Equilibrio en ventas} = 26.683,61$$

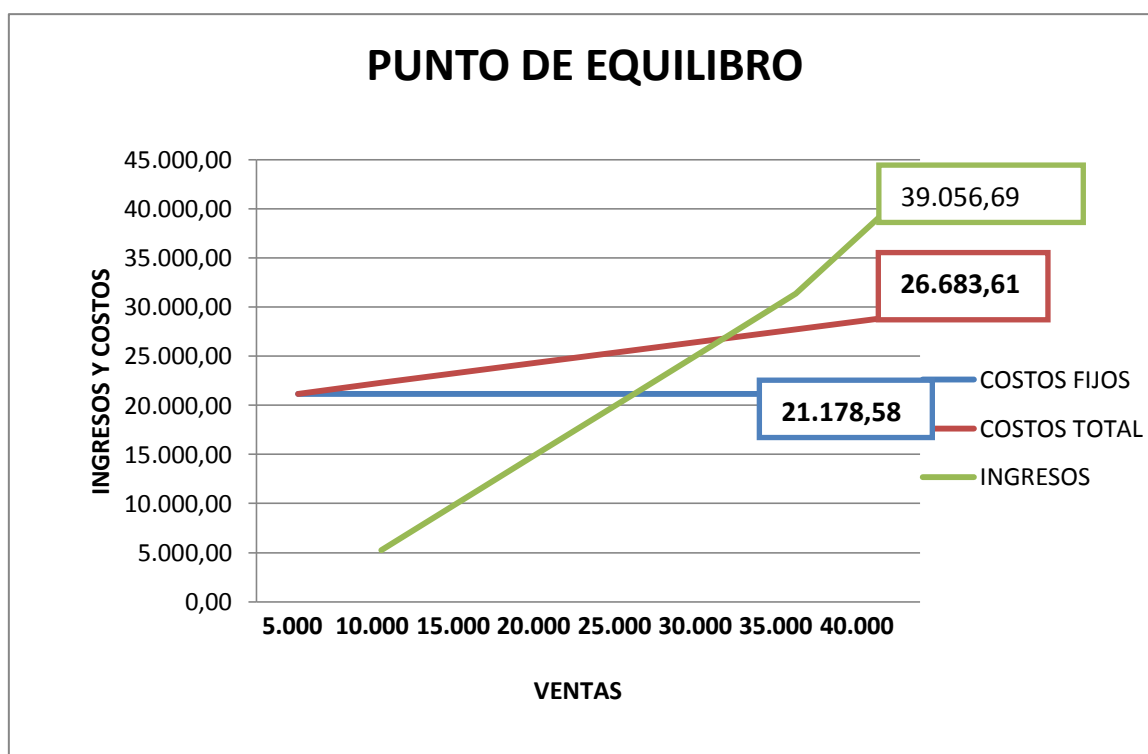
TABLA III –33
COSTO VARIABLE UNITARIO

C.V. UNITARIO	COSTO VARIABLE
0,24	1088,64
0,24	2177,28
0,24	3265,92
0,24	4354,56
0,24	5443,20
0,24	6531,84
0,24	7620,48

TABLA III.- 34
DATOS PARA EL GRÁFICO

HORAS	COSTOS FIJOS	COSTOS TOTAL	INGRESOS
	21.178,58	21.178,58	
4.536,00	21.178,58	22.267,22	5.222,29
9.072,00	21.178,58	23.355,86	10.444,57
13.608,00	21.178,58	24.444,50	15.666,86
18.144,00	21.178,58	25.533,14	20.889,14
22.680,00	21.178,58	26.621,78	26.111,43
27.216,00	21.178,58	27.710,42	31.333,71
31.752,00	21.178,58	28.799,06	39.056,69

GRAFICO III – 5
PUNTO DE EQUILIBRIO



COSTO DE CAPITAL

Corresponde a la tasa mínima de rendimiento (r) que se buscara obtener como inversionista.

TABLA III.- 35
COSTO DE CAPITAL

FINANCIAMIENTO	Valor	Estructura	i	Costo C
Capital Propio	9.353,33	69,87	0,14	10,00
Crédito	4033,85	30,13	0,25	8,00
TOTAL	13.387,40	100,00		18,00

La tasa mínima (r) es 18%

3.18 VALOR ACTUAL NETO (VAN)

También se lo conoce como valor presente neto (VPN) de un Proyecto de Inversión y no es otra cosa que su valor medido en dinero de hoy , o en otras palabras, el equivalente en unidades monetarias actuales de todos los ingresos y egresos presentes y futuros que constituye el proyecto.

La fórmula para el VAN es la siguiente:

$$VAN = \frac{1}{(1+i)^n}$$

En donde

VAN = Valor Actual Neto

I= Taza mínima de rendimiento aceptable

n = Período

TABLA III – 36
VAN ECONOMICO – 1

AÑOS	i = 18%	Flujo De Fondos Económicos	Flujo De Fondos Actualizados
0		-13.387,40	-13.387,40
1	0,847457627	4.235,46	3.589,37
2	0,71818443	6.396,37	4.593,77
3	0,608630873	8.773,64	5.339,91
4	0,515788875	13.312,65	6.866,52
5	0,437109216	15.615,28	6.825,58
TOTAL			13.827,76

El Valor Actual Neto) para la creación de la microempresa del centro de cómputo Susi Net es de 13.827,76 dólares positivo, considerando una tasa de rendimiento mínima de 18%, a las inversiones realizadas, por lo tanto, la creación de la misma se muestra viable desde el punto de vista económico.

TABLA III. - 37
VAN FINANCIERO

Años	$i = 18\%$	Flujo de Fondos Financieros	Flujo de Fondos Actualizados
0		-13.387,40	-13.387,40
1	0,847457627	1.665,92	1411,80
2	0,71818443	2.759,13	1981,57
3	0,608630873	3.912,08	2381,01
4	0,515788875	8.486,82	4377,41
5	0,437109216	9.954,74	4351,31
TOTAL			1.115,70

El Valor Actual Neto) para la creación de la microempresa del centro de cómputo Susi Net es de 1.115,70 dólares positivo, considerando una tasa de rendimiento mínima de 18%, a las inversiones realizadas, por lo tanto, la creación de la misma se muestra viable desde el punto de vista financiero.

3.19 TASA INTERNA DE RETORNO

La TIR corresponde a la tasa de interés generada por los capitales que permanecen invertidos en el proyecto y pueden considerarse como la tasa que origina un valor presente de los Flujos netos de ingresos y egresos. La TIR es una característica propia del proyecto, totalmente independiente de la situación del inversionista, es decir, de su Tasa de Interés de Oportunidad

La fórmula del TIR es la siguiente:

$$TIR = r^1 + (r^2 - r^1) \frac{VAN}{VAN1 - VAN2}$$

a) TIR ECONOMICO

$$VAN 1 = 13.827,76$$

$$VAN 2 = - 4.870,64$$

$$TIR = 18 + (75-18) * 13.827,76 / (13.827,76 + 4.870,64)$$

$$TIR = 106,00\%$$

La tasa interna de retorno Económico del proyecto se ubica en un 106,00%. El proyecto se considera viable en vista que la tasa interna de retorno 106,00% es superior a la tasa mínima aceptable de rendimiento 18% puesto que garantiza que el proyecto está en capacidad de generar mayor rentabilidad.

b) TIR FINANCIERO

$$VAN1 = 1.115,70$$

$$VAN2 = - 9.293,15$$

$$TIR = 18 + (75-18) * 1.115,70 / (1.115,70 + 9.293,15)$$

$$TIR = 10,22\%$$

La tasa interna de retorno Financiero del proyecto se ubica en un 10,22% El proyecto se considera viable en vista que la tasa interna de retorno 10,22% es superior a la tasa mínima aceptable de rendimiento 18% puesto que garantiza que el proyecto capacidad de generar mayor rentabilidad.

3.20 RELACIÓN BENEFICIO - COSTO

La relación beneficio – costo estarán los ingreso los ingresos y egresos del Centro de Cómputo Susi Net, los egresos incluyen la inversión inicial realizada por los socios. El análisis de relación Beneficio – Costo toma valores mayores, menores o iguales a 1, lo que implica que;

- ✓ Beneficio – Costo > 1 implica que los ingresos son mayores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.
- ✓ Beneficio – Costo = 1 implica que los ingresos son iguales que los egresos, entonces el proyecto es indiferente.
- ✓ Beneficio – Costo < 1 implica que los ingresos son menores que los egresos, entonces el proyecto es aconsejable.

TABLA III – 38
RELACIÓN BENEFICIO / COSTO

AÑO	BENEFICIOS	COSTOS	TASA 18%	BENEFICIOS ACTUALIZADOS	COSTOS ACTUALIZADOS
0					13.387,40
AÑO 1	32.020,00	27.784,54	0,847457627	27135,59	23546,22
AÑO 2	35.668,15	29.271,78	0,718184430	25616,31	21022,54
AÑO 3	39.454,47	30.680,83	0,608630873	24013,21	18673,30
AÑO 4	43.382,82	30.070,16	0,515788875	22376,37	15509,85
AÑO 5	47.457,05	31.841,77	0,437109216	20743,92	13918,33
TOTAL				119.885,41	106.057,65

$$\text{Beneficio} - \text{Costo} = \frac{\text{Beneficios Actualizados}}{\text{Costos Actualizados}}$$

$$\text{Beneficio} - \text{Costo} = \frac{119.918,23}{106.057,65}$$

$$\text{Beneficio} - \text{Costo} = 1,13$$

De acuerdo a la relación Beneficio – Costo el proyecto es aconsejable implementarlo ya que 1,13 es mayor que 1, es decir que por cada dólar que se invierta en la microempresa del Centro de Cómputo Susi Net se recuperara 13 centavos.

3.21 PERIÓDO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN (PRI)

Se refiere al cálculo del tiempo que se requiere para recuperar una inversión

TABLA III- 32
DEL PRI ECONÓMICO

AÑOS	FLUJO NETO ECONOMICO	PRI ECONOMICO
0	-13.387,40	-13.387,40
1	4.235,46	-9.151,94
2	6.396,37	-2.755,57
3	8.773,64	6.018,07
4	13.312,65	19.330,73
5	15.615,28	

El PRI Económico está entre el tercero y cuarto año.

INTERPOLAMOS: $13.312,65 - 8.773,64 = 4.593,01$

$$PRI = 3 + \frac{4.593,01}{8.773,64 - 4.593,01}$$

$$PRI = 3 + 0,34095469$$

$$PRI = 3,34$$

$$0,34 * 12 = 4,08 \text{ MESES}$$

El período de recuperación de la inversión Económica es de 3,34 años, equivalente a 3 años, 4 meses, que es el tiempo en que durará restituirse la inversión.

**TABLA III 33 -
DEL PRI FIANCIERO**

AÑOS	FLUJO NETO ECOMOMICO	PRI ECONOMICO
0	-13.387,40	-13387,40
1	1.665,92	-11.721,47
2	2.759,13	-8.962,34
3	3.912,08	-5.050,26
4	8.486,82	3.436,56
5	9.954,74	13.391,30
6	13.121,62	

El PRI Financiero está ente el cuarto y quinto año.

$$\text{Interpolamos: } 9.954,74 - 8.486,82 = 1.467,93$$

$$PRI = 4 + \frac{Z^2 pq \cdot N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

$$PRI = 4 + \frac{1.467,93}{8.486,82 + 1.467,93}$$

$$PRI = 4,15$$

$$0,15 * 12 = 1.8 \text{ meses}$$

El período de recuperación de la inversión Financiera es de 4,15 años, equivalente a 4 años, 1 meses, que es el tiempo en que durará restituirse la inversión.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN

4.1 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MICROEMPRESA

La Microempresa tiene el funcionamiento Centro de Cómputo en el sector la Florida al sur de Quito se constituye como compañía de responsabilidad limitada. Formada por 3 o más personas que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales.

Analizando el mercado y sus clientes, la viabilidad técnica del proyecto, se presenta el estudio organizacional en el cual se trata los requisitos para la formación de la microempresa, como son; los objetivos, la misión, visión, políticas y estrategias; tipo de organización que se espera formar, la estructura orgánica funcional y de personal y las descripciones de responsabilidades y competencia a cargo.

Para que una empresa se desarrolle en nuestro país como el Ecuador, debe estar formalmente constituida, de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley vigente en el año en curso.

4.2 DATOS GENERALES DE LA MICROEMPRESA

Es una Microempresa que se constituirá en Quito como Compañía Limitada.

La Compañía mantendrá su domicilio principal en el Barrio la Florida, de la sector Chillogallo del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.

El aporte más importante de la Microempresa es el conocimiento y experiencia de sus socios, gerentes y profesionales

a) GIRO DEL NEGOCIO

Su principal actividad será la prestación de Servicios Centro de Cómputo: internet, impresiones a color, impresiones b/n, anillados, quemadas de cds, copias, venta de cds, venta de flash memory, escaneadas y trabajos de computación

b) NOMBRE O RAZÓN SOCIAL

El nombre será SUSY NET Cía. Ltda.

EL capital.- De la Microempresa será conformado de la siguiente manera:

TABLA V – 1
SOCIEDAD PRA LA CONSTITUCIÓN

SOCIOS	VALORES
Srta. Susana Armijos	2.500,00
Sra. Julia Reyes	2.500,00
Sr. Vicente Armijos	4353,55
TOTAL	9.353,55

4.2.1 TRÁMITES A SEGUIR

1. Aprobación del nombre o razón social de la empresa, en la Superintendencia de Compañías.
2. Apertura de la cuenta de integración de capital, en el banco de preferencia de la ciudad que se conformará la microempresa.
3. Elevar a escritura pública la minuta de constitución de la microempresa, en cualquier notaria.
4. Emitir a la Superintendencia de Compañías solicitando aprobación del trámite de constitución firmado por el abogado, en el cual debe constar número de matrícula, número

- de cedula, dirección de estudio jurídico y número telefónico, adjuntar tres ejemplares de la escritura.
5. La Superintendencia de Compañías en el transcurso de tres días hábiles como máximo responderá a través de una resolución.
 6. Publicar el extracto en un periódico de amplia circulación en el domicilio principal de la microempresa por una sola vez, (se recomienda comprar tres ejemplares de la publicación: 1 para el registro mercantil, 2 para la Superintendencia de Compañías y el 3 para la compañía).
 7. Debe sentar razón de la resolución de constitución en la escritura. En la misma notaria donde obtuvo las escrituras.
 8. Obtener la Patente Municipal es importante cuando empiece funcionar la microempresa.
 9. Afiliarse a la Cámara de Comercio y la Cámara de la Pequeña Industria.
 10. Inscribir las escrituras en el registro mercantil, para ello debe presentar las escrituras con la respectiva resolución de la Superintendencia de Compañías ya sentada razón por la notaria , publicación original del extracto y certificado original del extracto y certificado original de la cámara de producción correspondiente de la cámara de producción correspondiente.
 11. Debe presentarse en la Superintendencia de Compañías la siguiente documentación:
 - a) Tercera copia de la escritura con la representativa resolución de la Superintendencia de Compañías inscritas en el registro mercantil.
 - b) Periódico en el cual se publicó un extracto (un ejemplar)
 - c) Nombramiento del Gerente y Presidente inscrito en el registro mercantil, original o copias certificadas
 - d) Copia legible de la cedula de ciudadanía o pasaporte del gerente y Presidente (administradores)
 - e) Copia simple del certificado de afiliación a la respectiva cámara de producción formulario del ruc lleno y firmado por el representante legal
 - f) Copia simple del pago de agua, luz o teléfono.
 12. La Superintendencia de Compañías después de verificar que todo este correcto le entrega al usuario.
 - a) RUC
 - b) Cumplimiento de obligaciones y existencia legal
 - c) Datos generales
 - d) Nómina de accionistas
 - e) Oficio al banco para retirar los fondos de la cuenta de integración de capital.

13. OBTENCIÓN DEL RUC EN EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Requisitos para la obtención del RUC

- ✓ Original y copia, o copia certificada, del nombramiento y representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- ✓ Original y copia certificada, del nombramiento y representante legal inscrito en el Registro Mercantil.
- ✓ Identificación del representante legal:
- ✓ Ecuatorianos: copia de la cédula de identidad y copias del certificado de votación del último proceso electoral.
- ✓ Extranjeros residentes: copia de la cédula de identidad, si no tuvieran cédula presentan copia del pasaporte con hoja de identificación y tipo de visa 12 vigente.
- ✓ Identificación del Gerente General
- ✓ Ecuatoriano: copia de la cédula de identidad y copia del certificado de votación del último proceso electoral.
- ✓ Extranjeros residentes: copia de la cédula de identidad, si no tuvieran cédula presente copia del pasaporte con hoja de identificación y tipo de visa 10 vigentes.
- ✓ Extranjeros no residentes: copia del pasaporte con hoja de identificación y tipo de visa 12 vigentes.
- ✓ Original y copia de datos generales del registro de sociedades
- ✓ Verificación de la dirección de los establecimientos donde realiza la actividad económica: se solicita el original y copia de cualquier documento.
 - Planillas de servicios eléctricos
 - Planillas de consumo de agua
 - Planillas de servicios telefónicos
 - Pago de impuesto predial
 - Contrato de arrendamiento con el sello del juzgado de inquilinato

La planilla de los servicios básicos deberá corresponder a la del mes anterior a la fecha de inscripción. El contrato de arrendamiento deberá estar vigente a la fecha de inscripción.

14. REQUISITOS DE LA EMPRESA EN HISTORIA LABORAL DE IESS

a) REQUISITOS DEL IESS

✓ Requisitos actuales historias laboral

- Solicitud de entrega del afiliado
- Copia de un servicio básico
- Copia del RUC

Al registrar la microempresa en el sistema Historia Laboral se podrá realizar deferentes trámites tales como: solicitud de nuevos registros de la empresa, notificar cambios de representante legal, enviar aviso de entrada y salida de trabajadores, reportar novedades sobre los afiliados en cuanto a cambio en los salarios, promociones, registro de horas extras trabajadas, días laborados, licencia por enfermedad. También se podrá pagar planillas de aportes y de créditos de los afiliados, comunicar responsabilidades patronales, consultar datos y solicitar convenios para pagos en mora

b) REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN LABORAL

Presentar el formulario que entrega el IESS para la obtención del número patronal, adjuntando los documentos respectivos para cada tipo de empresa:

Documentación Que Se Requiere Para la Formación de Compañía Limitada y Sociedad Anónimas

- ✓ Copias simple de la escritura de constitución
- ✓ Copias de los nombramientos de Presidente y Gerente debidamente inscritos en el registro mercantil
- ✓ Copia de RUC
- ✓ Copia de la cedula de identidad nacional del representante legal.
- ✓ Copia de los contratos de trabajo debidamente registrado en el ministerio de trabajo
- ✓ Copia del último pago de los servicios básicos
- ✓ Copia de resolución de la superintendencia de compañías.

c) INSCRIPCIÓN DEL TRABAJADOR

Se debe inscribir al trabajador en el IESS desde el primer día de labor, por medio del AVISO ENTRADA (Formulario del IESS); también se debe dar aviso de las salidas, modificación de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y demás condiciones de trabajo de los asegurados de acuerdo con los Estatutos y Reglamentos del IESS

15. INSCRIPCIÓN EN EL CONATEL (CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES)

Los centros de cómputo tienen la obligación de ser registrados al CONATEL, ésta entidad emite el permiso correspondiente para que estos centros de información puedan funcionar correctamente y evitar ser sancionados

a) REQUISITOS PARA OBTENER EL CERTIFICADO DE REGISTRO

- ✓ Obtener el formulario de solicitud de registro de cyber
- ✓ Llenar el formulario de solicitud de Registro de Cyber (ANEXO 2)
- ✓ Adjuntar al formulario todos los documentos indicados como anexos.
- ✓ Acercarse personalmente a las oficinas de la superintendencia nacional de telecomunicaciones en la ciudad de Quito con la documentación completa y cancelar los valores correspondientes

PERSONAS NATURALES

- ✓ Solicitud dirigida al señor secretario Nacional de Telecomunicaciones
- ✓ Copia del RUC
- ✓ Copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación, en caso de nacionales, los extranjeros deberán presentar el pasaporte debidamente visado.
- ✓ Número de terminales o computadoras dedicadas al servicio;
- ✓ Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor del internet.

4.3 TIPO DE NEGOCIO (ACTIVIDAD DEL SECTOR)

Susi .Net es un Centro de Cómputo cuya actividad estará orientada a brindar a los estudiantes, propietarios de pequeños negocios y personas en general a dar una solución con el alquiler de computadoras con servicio de internet banda ancha, que les permita realizar sus trabajos, tareas, diligencias que se les presenta de una manera fácil, rápida y oportuna.

Por ende, el negocio pertenece al sector de Servicios, y su actividad es de “Prestación de computadoras con el servicio de internet banda ancha” a sus clientes y usuarios del Barrio La Florida al Sur de Quito.

4.3.1 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

a) OBJETIVO GENERAL

- ✓ Garantizar la confianza seguridad y atención y Calidad en el servicio del centro de cómputo, para superar los inconvenientes en el campo informático de los moradores del sector la Florida al Sur de Quito con puntualidad y eficacia.

b) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Establecer una relación cliente – microempresa, a través de un servicio personalizado, atendiendo todas las inquietudes y sugerencias que tengan los clientes de SUSY NET.
- ✓ Promover la creación y desarrollo de nuevos servicios.
- ✓ Comercializar el servicio de internet como una necesidad para el mejoramiento intelectual del cliente.
- ✓ Ofrecer un servicio de internet acorde con los requerimientos de los clientes tomando en consideración sus necesidades.
- ✓ Capacitar a los empleados de SUSY NET en el uso de herramientas de desarrollo de software, para que puedan adaptarse a los cambios
- ✓ Dar incentivos al personal (sea estos económicos y otros que permitan elevar el autoestima) para alcanzar mayor eficiencia.

- ✓ Realizar mantenimiento a los equipos cada seis meses, a fin de evitar daños posteriores en los equipos.
- ✓ Reducir día a día las dificultades e inconvenientes que se les presente al personal de la empresa en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Garantizar precios competitivos.
- ✓ Respetar el horario de atención establecidos en la Microempresa “SUSI NET” y garantizar al cliente un servicio de calidad, eficiencia, puntualidad y seguridad.

4.3.2 POLÍTICAS

Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes mediante el mejoramiento continuo de los procesos y servicios mediante una atención personalizada y de calidad

a) POLÍTICA GENERAL

Para la microempresa de SUSY NET el cliente tendrá preferencia sobre cualquier actividad; para lo cual se dará servicios de internet de calidad, a precios competitivos

b) POLÍTICAS ESPECÍFICAS POR ÁREA

PERSONAL

- ✓ La capacidad y motivación de los empleados será constante, de forma que sea un componente clave en la consecución de los objetivos empresariales
- ✓ El personal que tendrá la microempresa deberá presentar certificados de honorabilidad de las últimas organizaciones en la cuales han prestado su servicio con la finalidad de comprobarse su experiencia.
- ✓ El horario de trabajo será de 10h30 a 18h30; horario que será de acuerdo a la necesidad del cliente.
- ✓ El personal que trabaje en SUSY NET se le capacitará para que atienda de mejor manera al cliente.

- ✓ El pago al personal se le cancelará hasta el último día laborable de cada mes con el respectivo rol de pagos, al igual que los beneficios que establece el Código de Trabajo y adicionales que tenga cada empleado y los descuentos respectivos.
- ✓ Una vez contratado el personal de servicio, inmediatamente será afiliado al IESS, y se presentará el informe correspondiente al Ministerio de Relaciones Laborales.

SERVICIOS

- ✓ Los nuevos servicios tendrán un enfoque en diseño gráfico e imprenta.
- ✓ El personal que trabaje se desarrollara en un clima de apertura, confianza y respeto mutuo
- ✓ La Microempresa brindara un servicio oportuno, eficaz, efectivo y eficiente que incremente el grado de satisfacción de los clientes con el objeto de incrementar su mercado.
- ✓ SUSY NET implementará una cultura organizacional de calidad entre el personal para mejorar el proceso de presentación del servicio

CLIENTE

- ✓ la microempresa se preocupara de conservar el prestigio y calidad ante sus clientes mediante la innovación del servicio que proyectará una imagen positiva ante la competencia.
- ✓ La atención al cliente se efectuara en base a los principios de relaciones humanas con el ánimo de crear un ambiente de cordialidad respeto y confianza

PAGO

- ✓ La obligación adquirida con terceras personas se pagará de acuerdo con las disponibilidades que tiene la microempresa; dando a conocer la fecha de pago a los proveedores.
- ✓ Se llevara un registro computarizado de todos los ingresos que se obtiene por el servicio y de los egresos que incurre la empresa en su normal funcionamiento.
- ✓ Se firmara un contrato con CNT para la comercialización de las cuotas o mensuales por que se pagará por el acceso de internet que nos permite tener en el centro de computo

MANTENIMIENTO

- ✓ se realizará el mantenimiento continuo, a la maquinaria instalada en la microempresa el Centro de cómputo.

COMPRAS

- ✓ la contratación del servicio de internet se la realizará en base a la mejor alternativa presentada por parte de los proveedores de internet, teniendo como la mejora opción a CNT
- ✓ Para la compra de equipos, materiales de oficina, muebles y enseres, se la realizará con cuatro proformas bajo la aprobación de la mejor oferta por parte del Gerente General.
- ✓ El software que contará la empresa para el desempeño de sus actividades será adquirido bajo proforma en almacenes especializados en la venta de suministros de computación.

4.4 MISIÓN

SUSY NET es una Microempresa que brindará servicios informáticos de calidad para generar bienestar a los usuarios; satisfaciendo sus expectativas con una atención amable, oportuna y responsable; cumpliendo con el compromiso organizacional, a todos los moradores del sector la Florida al Sur de Quito.

4.5 VISIÓN

SUSY NET será una Microempresa líder en prestar servicios de internet en el sector Sur de la ciudad de Quito; dentro de los primeros cinco años ofreciendo calidad a precios competitivos con un compromiso de seriedad y puntualidad con todos sus clientes.

4.6 PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES

Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la Microempresa; son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos; estos principios se manifiestan y se hacen realidad en la cultura, en la forma de ser y pensar de las personas. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional.

Mediante el liderazgo efectivo, los valores se vuelven contagiosos; afectan los hábitos de pensamiento de la gente.

VALORES

La Microempresa se manejará con los siguientes valores:

- **Respeto.-** A los pensamientos, sentimientos, necesidades y los sueños de cada uno de los miembros de nuestro equipo.
- **Responsabilidad:** la actividad se desarrollara en forma responsable, y con los compromisos establecidos de los socios y del personal interno y externo de la Microempresa.
- **Transparencia:** Se desarrollará y aplicará comportamiento basados en ética profesional y de rendición de cuentas al interior de la Microempresa.
- **Compromiso:** Existirá una aceptación voluntaria de la obligación de adoptar esfuerzos y capacidades para el mejoramiento de la Microempresa, por parte de todos los miembros que la conformarán.
- **Ética.-** Creemos que la mejor manera de lograr los objetivos es conservando en los equipo de trabajo unos altos principios morales que rijan nuestras acciones de la manera más correcta, respetando la integridad del personal, de los clientes y de la comunidad en general.

- **Lealtad:** Todos los que conforman la Microempresa se comprometerán a trabajar con fidelidad, con sentido de pertenencia y compromiso con la Microempresa y su gente.

PRINCIPIOS

En la Microempresa se ejercerá los siguientes principios:

- **Seguridad y ambiente laboral:** Se establecerá medidas de seguridad y prevención, así como beneficios, y espacios del desarrollo del talento humano.
- **Desarrollo de capacidades del talento humano:** Se fortalecerá las capacidades del Gerente General y demás jefes departamentales de la Microempresa, para el cumplimiento de la misión institucional por medio de capacitación continua. Ampliación de las capacidades gerenciales, técnicas, administrativas del personal, mejoramiento, mantenimiento de la infraestructura y facilidades logísticas.
- **Calidad.-** Se Realizará estrictos controles internos y externos de calidad a los procesos para garantizar la confiabilidad de los resultados entregados a los clientes.
- **Trabajo en equipo:** Se unirá las fuerzas coordinadas hacia el logro de los objetivos; laborando siempre en armonía, y acordando métodos de trabajo con comunicación permanente, clara y efectiva.
- **Servicio al cliente:** Se prestará la debida atención a las necesidades y expectativas de los clientes, de tal manera que se logre un alto nivel de satisfacción.
- **Competitividad:** Se mantendrá y mejorará la calidad, el servicio al cliente y el desarrollo tecnológico, garantizando precios adecuados.
- **Desarrollo Sostenible:** Se tratará de mejorar la calidad de vida humana sin rebasar o abusar la capacidad de carga de los ecosistemas que le sustentan.
- **Rentabilidad:** Se buscará alcanzar altos niveles de rentabilidad para el crecimiento y permanencia de los servicios en el mercado, con la finalidad de retribuir a todas las personas que conforman la Microempresa.

4.7 CELEBRACIÓN DE LA ESCRITURA PÚBLICA

Trámite: Se debe presentar en una Notaría la minuta para constituir la Compañía.

Documentación a presentar: Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios). Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías. Certificado de apertura de la cuenta de Integración de Capital dada por el banco. Minuta para constituir la Compañía. Pago de derechos en la Notaría

4.7.1 MODELO DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA

PRIMERA.- COMPARECENTE.- En la ciudad de Quito a los 6 días del mes de septiembre del año dos mil doce, comparece los señores JULIA DE JESÚS REYES ARMIJOS de estado civil soltera; y MÁXIMO VICENTE ARMIJOS ARMIJOS, de estado civil soltero; y CARMEN SUSANA ARMIJOS REYES, de estado civil soltero.- todos mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, los tres están domiciliadas en la ciudad de Quito, legalmente capaces para contratar y obligarse.

Los comparecientes manifiestan su voluntad de constituir, como en efecto lo realizara través de éste acto, una Compañía de RESPONSABILIDAD LIMITADA, que se registrará de conformidad a los presentes estatutos:

SEGUNDA.- DENOMINACIÓN Y OBJETO.- La Compañía que se constituye se denominará “SUSY NET” y tendrá como objeto principal: dar el servicio de internet y servicios complementarios los cuales son: impresiones, copiadora, anillados, escaneada, suministros de computación y anillados, Trabajos de computación, quema de Cds y afines.

TERCERA., DOMICILIO.- La compañía “SUSY NET” tendrá el domicilio principal en la ciudad de Quito, sin perjuicio de que pueda abrir sucursales en otras ciudades del país o el exterior.

CUARTA.- PLAZO.- El plazo por el cual se constituye la Compañía es de 10 años contados a partir de la fecha de inscripción de la Escritura de Constitución en el Registro Mercantil; tiempo que puede ser ampliado o restringido, de conformidad a los estatutos.

QUINTA.- CAPITAL.- El capital de la Compañía es de seis mil ciento sesenta y nueve con ochenta y seis centavos que será dividido en acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una numeradas del cero uno (0001) ---- que los socios han aportado de la siguiente manera:

Srta. Susana Armijos: dos mil quinientos dólares

Sra. Julia Reyes: dos mil quinientos dólares

Sr. Vicente Armijos: cuatro mil trescientos cincuenta y tres con cincuenta y cinco centavos de dólares.

SEXTA.- SEGURIDAD DE APORTES.- Si alguno de los socios decidiere separar se de la Compañía antes de los cinco años de actividad y retirar el dinero o bienes, será sancionado con la reducción de 40% del aporte; tendrá derecho a recibir exclusivamente el 60% de lo que entrego como capital.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD DE LOS SOCIOS.- Los socios serán responsables ante terceros hasta el monto de sus aportes.

OCTAVA.- administración de la Microempresa.- Todos los socios tendrán derecho a participar en el Gobierno (políticas) de la Compañía y la administración (ejecución) corresponde al gerente y / o responsable nombrados por los socios.

En calidad de responsable y representante de la Compañía del Centro de Cómputo “Susi Net CIA LTDA” nombramos a la señorita Carmen Susana Armijos Reyes.

NOVENA.- DERECHO A VOTO.- los socios tendrán derecho a un solo voto, independientemente del capital que se haya aportado a las decisiones serán aprobadas por mayoría simple de votos (mitad más uno).

DECIMA.- REMUNERACIÓN.- los socios que participen en calidad de técnicos y /o administrativos de la Compañía Centro de Cómputo “Susi Net CIA LTDA”, se fijaran una remuneración de \$ 500,00 durante los dos primeros meses, luego de los cual podrán elevarse las remuneraciones, teniendo en cuenta la capitalización y la rentabilidad de la misma.

DÉCIMO PRIMERA.- GANANCIA Y/O PÉRDIDA.- Las utilidades de la compañía se repetirán de acuerdo a los porcentajes de los capitales aportados, después del primer año de funcionamiento y solamente en 50%, luego de realizar deducciones para el fondo de reserva, obligaciones fiscales y derechos sociales. El otro 50% será repartido en los cinco años posteriores.

DECIMA SEGUNDA.- RESERVA LEGAL.- La compañía formará un fondo de reserva de por lo menos el 20% del capital social, que provendrá de las utilidades liquidas en un 5% cada año.

DECIMA TERCERA.- FISCALIZACION.- Ordinariamente se realizará una fiscalización cada año, y extraordinariamente la mayoría de socios podrán ser o no, para inspeccionar todas las operaciones de la compañía.

DECIMA TERCERA.- TERMINACION DE ACTIVIDADES.- Por decisión unánime de los socios podrán concluir las actividades de la compañía. En este caso se devolverán los bienes y recursos tal como estén a esta fecha.

Para la constancia y fe de la adaptación a todas y cada una de las clausulas, las partes suscriben en un original y tres copias, en la ciudad de Quito.

El Día

Del Mes

Del Año

4.7.2 SOLICITAR LA APROBACIÓN DE LAS ESCRITURAS DE CONSTITUCIÓN

Trámite: Las Escrituras de constitución deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Compañías. Se deberá presentar tres copias certificadas de las Escrituras de Constitución. Copia de la cédula del Abogado que suscribe la solicitud y aprobación de las Escrituras de constitución de la Compañía.

Anexo 3: Modelo propuesto de solicitud de aprobación de la Escritura de Constitución de la Microempresa **Centro de Cómputo “Susi Net”** Cía. Ltda.

4.7.3 APERTURA DE LA CUENTA DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL

Trámite: Se debe apertura una cuenta de Integración de Capital de Srta. Carmen Susana Armijos Reyes, con una aportación de US \$2.500,00; Sra. Julia de Jesús Reyes Armijos, con una aportación de US \$ 2.500,00 y Sr. Máximo Vicente Armijos Armijos, con una aportación de US \$ 4.353,55 por cada socio mencionado anteriormente, (El mínimo de socios es 3 y el máximo 15) de la nueva Compañía en cualquier banco de la ciudad de domicilio de la misma.

La cuenta de integración de capital de la Microempresa **Centro de Cómputo “Susi Net”** Cía. Ltda. Será creada en el “Fundación ESPOIR”.

Documentación a presentar: Copia de cédulas y papeletas de votación de las personas que constituirán la Compañía (socios). Aprobación del nombre dado por la Superintendencia de Compañías. Solicitud para la apertura de la cuenta de Integración de Capital (formato varía de acuerdo al banco en el que se apertura) que contenga un cuadro de la distribución del Capital. El valor del depósito.

Anexo 4: Modelo propuesto de solicitud para la apertura de la cuenta de Integración de Capital de la Microempresa Centro de Cómputo “Susi Net” Cía. Ltda.

4.7.4 OBTENER LA RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE LAS ESCRITURAS

Trámite: La Superintendencia de Compañías nos entregará las Escrituras aprobadas con un extracto y 3 resoluciones de aprobación de la Escritura. Se deberá presentar el Recibo entregado por la Superintendencia de Compañías al momento de presentar la solicitud.

4.7.5 CUMPLIR CON LAS DISPOSICIONES DE LA RESOLUCIÓN

Trámite: Publicar el extracto en un periódico de la ciudad de domicilio de la Compañía. Llevar las resoluciones de aprobación a la Notaría donde se celebre la Escritura de constitución para su marginación. Obtener la patente municipal y certificado de inscripción ante la Dirección Financiera.

Documentación a presentar: Para obtener la patente y el certificado de existencia legal se deberá adjuntar: La copia de las Escrituras de constitución y de la resolución aprobatoria de la Superintendencia de Compañías. Formulario para obtener la patente (se adquiere en el Municipio). Copia de la cédula de ciudadanía de la persona que será representante legal de la Microempresa.

4.7.6 INSCRIBIR LAS ESCRITURAS EN EL REGISTRO MERCANTIL

Trámite: Una vez cumplidas las disposiciones de la resolución de aprobación de la Superintendencia de Compañías se deberá inscribir las Escrituras en el Registro Mercantil.

Documentación a presentar: Tres copias de las Escrituras de constitución con la marginación de las resoluciones. Patente municipal. Certificado de inscripción otorgado por el Municipio. Publicación del extracto. Copias de cédula y papeleta de votación de los comparecientes.

Anexo 5: Modelo Propuesto de Inscripción de la Matrícula de Comercio de la Microempresa Centro de Cómputo “Susi Net” Cía. Ltda.

4.8 ESTRATEGIAS

Estrategias son los medios por los cuales la Microempresa hace realidad cada objetivo de la organización y así llegar a obtener los resultados esperados; es un programa general que se traza para alcanzar los objetivos de una organización y poder llegar a cumplir la misión.

Las estrategias de SUSY NET son las siguientes.

PERSONAL

- ✓ EL horario de atención es de 10h30 a 18h30 de acuerdo a las necesidades del cliente.
- ✓ El personal que trabaja en SUSY NET tiene experiencia en atención al cliente.
- ✓ El pago del personal corresponde al que establece el Código de Trabajo y adicionales que tenga cada empleado y sus descuentos respectivos.
- ✓ Los empleados de SUSY NET serán capacitados constantemente sobre el uso de herramientas para el desarrollo de software.

SERVICIOS

- ✓ SUSY NET creará una cultura organizacional de calidad entre el personal para mejorar el proceso de presentación del servicio.

- ✓ Desarrollará de trabajo en un clima, de confianza y respeto para los clientes.
- ✓ la microempresa brindará un servicio con el grado de satisfacción de los clientes con el objeto de incrementar su mercado.
- ✓ Atención personalizada con cada cliente
- ✓ La microempresa brindará un sistema informático acorde con los requerimientos de los clientes, tomado en consideración sus necesidades.
- ✓ Organización de campañas de publicidad de los nuevos servicios que se van a ofrecer.

CLIENTE

- ✓ La microempresa es consiente en conservar su prestigio ante sus clientes mediante la calidad e innovación del servicio que proyecta una imagen positiva ante la competencia.
- ✓ La atención al cliente se llevará a cabo en base a los principios de relaciones humanas con el ánimo de crear un ambiente de cordialidad y respeto mutuo.

INGRESOS

- ✓ Las obligaciones adquiridas por terceras personas se cancela de acuerdo con las disponibilidades y prioridades que tiene la microempresa; dando a conocer la fecha de pago a los acreedores
- ✓ Se llevara un registro computarizado de todos los ingresos que se obtendrán por el servicio y de los egresos que incurrirán la empresa en su normal funcionamiento.

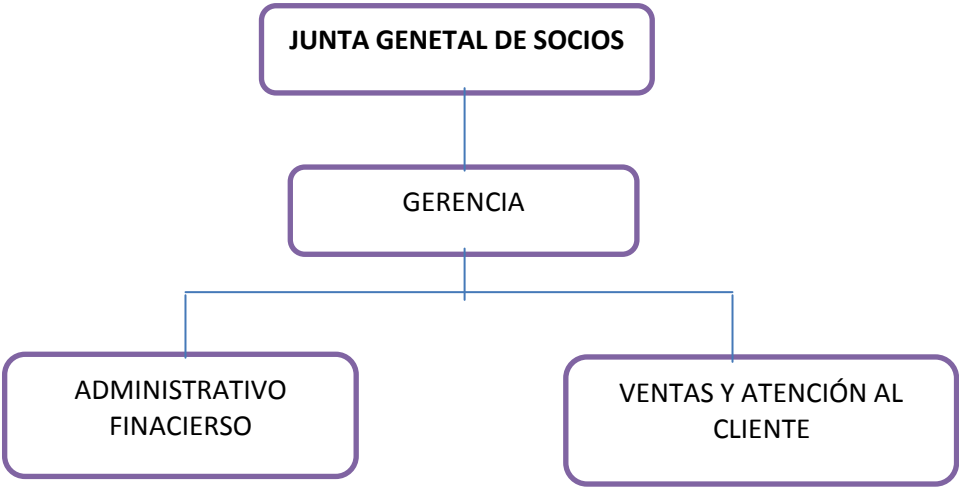
EGRESOS

- ✓ El software que necesitará la empresa para el desempeño de sus actividades se llevará bajo la aprobación de la mejor oferta por parte del Gerente General.
- ✓ La contratación del servicio de internet se da a la mejor propuesta presentada por parte de los proveedores de internet.
- ✓ Para la compra de muebles y enseres, equipos de oficina y materiales se la efectuará con cuatro proformas bajo la aprobación de la mejor oferta por parte del gerente

4.9 ORGANIGRAMAS

4.9.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL “SUSY NET”

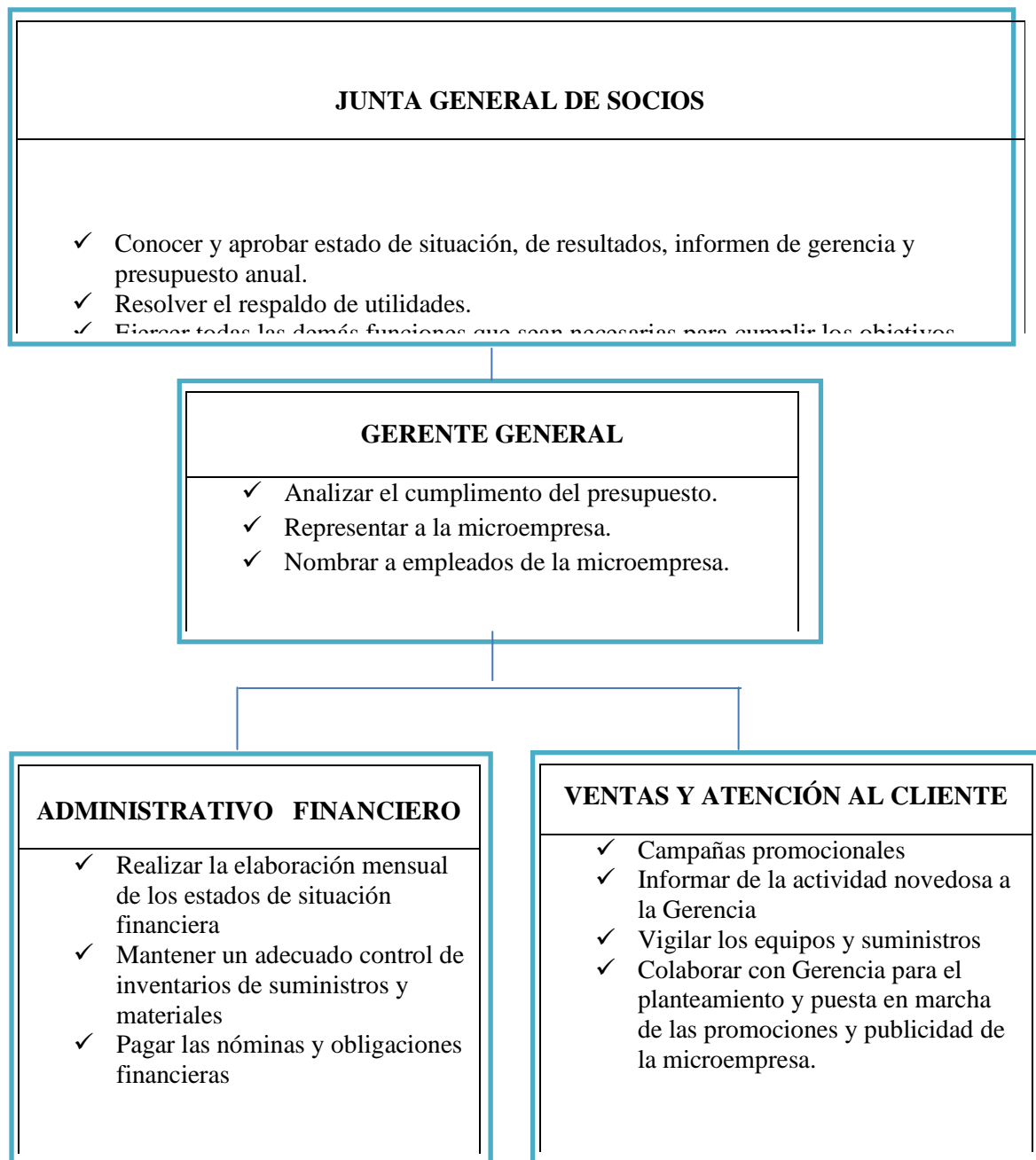
GRÁFICO IV – 1



RESPONSABILIDAD		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA
Susana Armijos		15/ 08 / 2012

4.9.2 ORGANIGRAMAS FUNCIONAL “SUSY NET”

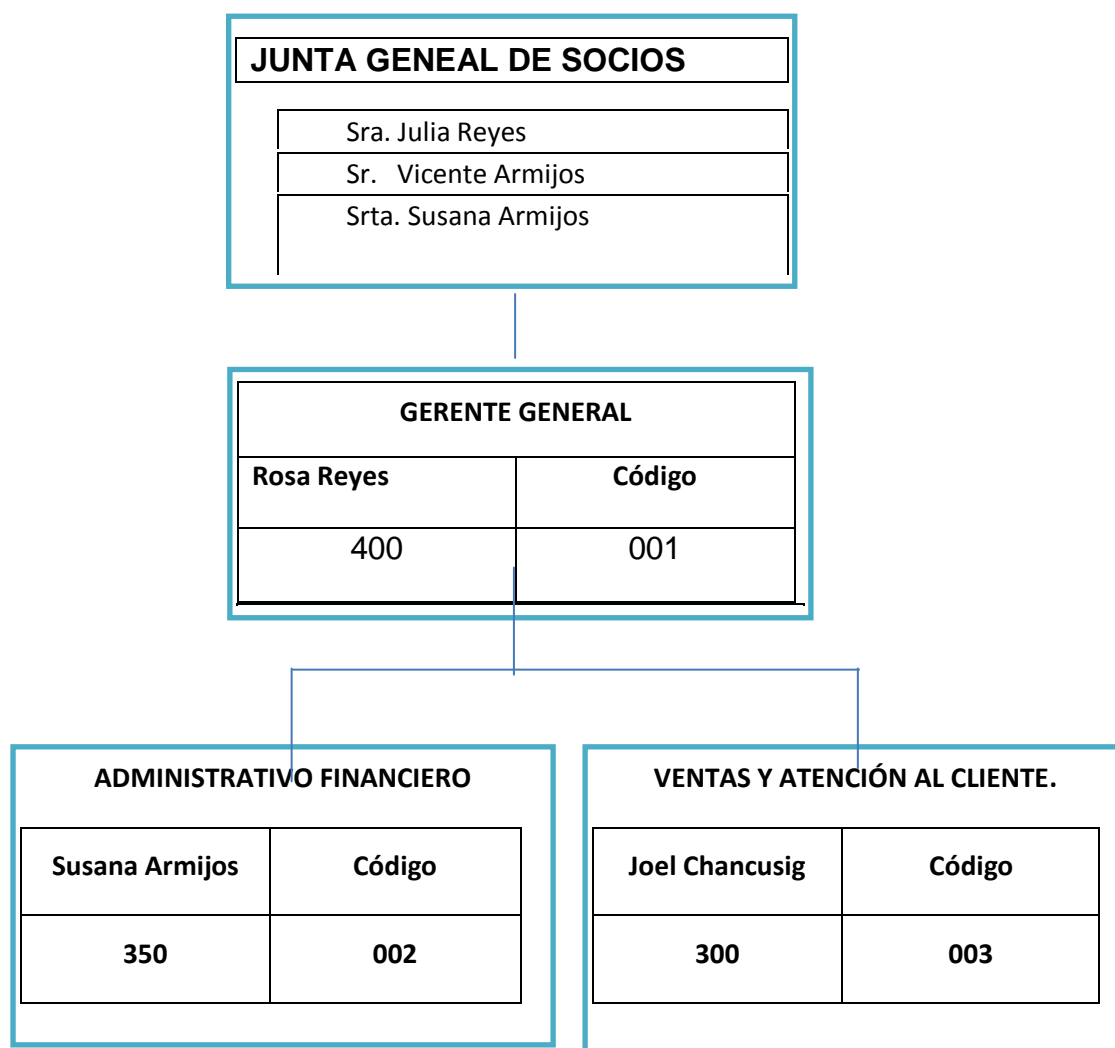
GRÁFICO IV – 2



RESPONSABILIDAD		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA
Susana Armijos		15/08/2012

4.9.3 ORGANIGRAMA DE POSICIÓN DE PERSONAL “SUSY NET”

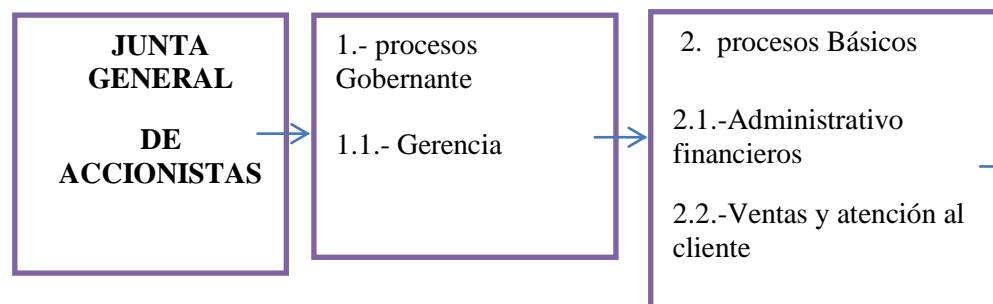
GRÁFICO IV – 3



RESPONSABILIDAD		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA
Susana Armijos		15/08/2012

4.9.4 ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

GRÁFICO IV - 4



RESPONSABILIDAD		
ELABORADO POR:	APROBADO POR:	FECHA
Susana Armijos		15/08/2012

1.1 GERENCIA

- 1.1.1 Toma De Decisiones
- 1.1.2 Selección Del Personal
- 1.1.3 Adquisición De Suministros Y Materiales
- 1.1.4 Diseño De Programas De Capacitación Y Motivación
- 1.1.5 Organizar Campañas De Promoción Y Publicidad
- 1.1.6 Representante Legal De La Microempresa
- 1.1.7 Analizar El Cumplimiento Del Presupuesto
- 1.1.8 Efectuar El Seguimiento Del Cumplimiento De Los Objetivos
- 1.1.9 Atención Personalizada A Clientes, Empleados

2.1.1 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

- 2.1.2 Realizar La Elaboración Mensual De Reportes De Ingresos Y Egresos Selección Del Personal.
- 2.1.3 Pago De La Nómina Y De Las Obligaciones Financieras
- 2.1.4 Tener Un Adecuado Inventario De Suministros Y Materiales
- 2.1.5 Realizar El Respectivo Análisis Financiero.

2.2 VENTA Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

- 2.2.1 Servicio Al Cliente
- 2.2.2 Usar Campañas Promocionales Y Publicitarias
- 2.2.3 Realizar La Limpieza Del Local De La Microempresa
- 2.2.4 Informar De Las Actividades Y Novedades De La Gerencia

4.10) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES “SUSY NET”

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

- ✓ Conocer y aprobar estado de situación, de resultados, informen de gerencia y presupuesto anual.
- ✓ Resolver el respaldo de utilidades.
- ✓ Ejercer todas las demás funciones que sean necesarias para cumplir los objetivos.
- ✓ Facultar al gerente para que actúe como apoderado legal.
- ✓ Designar y remover por causas legales al gerente general.
- ✓ Consentir el ingreso de nuevos socios.
- ✓ Conocer y aprobar estados de situación financiera.

GERENTE GENERAL

- ✓ Analizar el cumplimiento del presupuesto.
- ✓ Representar a la microempresa.
- ✓ Nombrar a empleados de la microempresa.
- ✓ Atender en forma personalizada al cliente y empleados.
- ✓ Diseñar programas de capacitación y motivación.
- ✓ Efectuar seguimiento de control y reformulación de objetivos de la microempresa.

ADMINISTRATIVO FINANCIERO

- ✓ Realizar el análisis financiero.
- ✓ Realizar la elaboración mensual de los estados de situación financiera.
- ✓ Mantener un adecuado control de inventarios de suministros y materiales.
- ✓ Pagar las nóminas y obligaciones financieras.
- ✓ Llevar la contabilidad de la microempresa, elaborar estado de situación financiera, de resultados, presupuesto anual e información que requiera

VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Campañas promocionales.
- ✓ Informar de la actividad novedosa a la Gerencia
- ✓ Vigilar los equipos y suministros.

- ✓ Colaborar con Gerencia para el planteamiento y puesta en marcha de las promociones y publicidad de la microempresa.
- ✓ Tener un excelente servicio al cliente.
- ✓ Realizar la limpieza del local de la microempresa.

4.11 RESPONSABILIDAD Y COMPETENCIA POR CARGOS

Cargo es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, en un organigrama. Ubicar un cargo implica definir cuatro aspectos: el nivel jerárquico, el área o departamento en que está localizado, el superior jerárquico (ante quien responde) y los subordinados (sobre los que ejerce autoridad)

JUNTA GENERAL DE SOCIOS

INTEGRADO POR:

La junta general se encuentra integrada por los socios de la compañía.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

La Junta General, legalmente convocada y reunida constituye el órgano supremo de la compañía y tiene poder para resolver todos los asuntos relacionados con el buen funcionamiento de la institución.

ATRIBUCIONES:

- a) Designar y remover por causas legales al Gerente General
- b) Conocer y aprobar estado de situación, de resultados, informes de gerencia y presupuesto anual
- c) Consentir el ingreso de nuevos socios
- d) Resolver el reparto de las utilidades
- e) Ejercer todas las demás funciones que fueren necesarias para cumplir los objetivos
- f) Facultar al Gerente para que actúe como apoderado legal
- g) Ejercer facultades y competencias que designe la ley

GERENTE GENERAL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

Nombre del cargo:	Gerente General
Supervisado por:	Junta General
Supervisa a:	Empleados
Reporta a:	Junta General de Socios

RESPONSABILIDADES:

El Gerente General es responsable por la dirección, organización, planificación y control organizacional y operativo de **SUSI NET CÍA LTDA.**, frente a la junta General.

FUNCIONES:

1. Representar judicial y extrajudicialmente a la compañía
2. Presentar el plan operativo anual (POA) y los presupuestos de la compañía
3. Nombres y remover empleados de la compañía
4. Asignar trabajos a diferentes áreas con bases en el POA y supervisar su cumplimiento
5. Diseñar programas de capacitación y motivación
6. Organizar campañas de publicidad
7. Efectuar el seguimiento, control y reformulación de objetivos de la compañía
8. Atención personalizada a clientes, empleados
9. Analizar el cumplimiento del presupuesto
10. Llevar la contabilidad de la compañía, elaborar estado de situación, de resultados anual e informes que se requiera
11. Pagar la nómina y obligaciones financieras
12. Mantener un adecuado inventario de suministros y materiales
13. Realizar la elaboración mensual de reportes de ingreso y egresos
14. Realizar el análisis financiero

PERFIL:

Para ocupar el cargo de Gerente General, se requiere:

- Ser ciudadano ecuatoriano
- Residir de preferencia en la ciudad de Quito
- Poseer título profesional universitario en las ramas de administración o ingeniería comercial y finanzas
- Contar con experiencia, no menor de dos años, en funciones ejecutivas similares, ya sea instituciones públicas o privadas
- Manejo de programas informáticos como office 2007, contables TMAX, e internet
- Habilidades Especiales para el Cargo:
 - Que posea don de mando
 - Habilidad para delegar funciones
 - Hábil para tomar decisiones acertadas
 - Creativo(a)
 - Responsable
 - Puntual

EMPLEADOS**DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

Nombre del cargo: Empleado
Supervisado por: Gerente General
Reporta a: Gerente General

RESPONSABILIDADES:

Mantiene la información actualizada a gerente y atienden a los clientes en el local de” SUSI NET”
Cía. Ltda.

FUNCIONES:

- ✓ Atender a los clientes y proporcionales un servicio de calidad con amabilidad y rapidez
- ✓ Vigilar los equipos de computación y suministros para precautelar su integridad física en general
- ✓ Reportar novedades el Gerente sobre los equipos y redes de conexión de internet

PERFIL:

- Bachiller en informática
- Experiencia mínima de un año
- Disponibilidad de tiempo completo
- Manejo de programas informáticos
- Cursos adicionales sobre hardware y software
- Habilidades especiales para el cargo

:

Responsable

Puntual

Honrado(a)

Respetuosa

Cuidadoso(a)

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. En el sector no existe ninguna Microempresa que pueda brindar servicios como; impresiones a color o blanco y negro de cd; venta de flash memory 4 GB; otros servicios y el uso de internet, por lo que contara con todos los aspectos técnicos y tecnológicos para el perfecto funcionamiento de una microempresa.
2. El funcionamiento del Centro de Computo estará localizada en un lugar estratégico, el mismo que dispondrá servicio necesarios y excelente a los cliente; se respetara las leyes y normas; las estrategias, comerciales del Mix del marketing que serán aplicadas a la Microempresa, por esta razón se han diseñado propuestas estratégicas que servirán de guía para dirigir las actividades en forma eficiente y eficaz de manera organizada.
3. En la parte financiera y económica, se implementará Posteriormente un Sistema Contable para la administración de los recursos económicos; este sistema permitirá llevar de manera ordenada el registro de las transacciones realizadas, de acuerdo con las definiciones y los criterios del reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos, de acuerdo a las disposiciones tributarias, por el monto solo se llevara un control de ingresos y egresos.
4. Se determinó que se debe cumplir el Proceso Administrativo para el funcionamiento de un Centro de Cómputo; el mismo que está detallado en el planteó de organigramas. Para conseguir un desarrollo administrativo, dentro del Barrio la Florida; es importante para cualquiera que sea su magnitud, ya que desde ahí se tomarán decisiones en el momento que sea necesario.
5. El internet es una de las palabra más nombradas en los últimos tiempos por quienes se aproximan a la tecnología, a la informática, y por quienes lo han hecho parte de su vida por el vínculo que pueden tener con otras personas en cualquier parte del mundo; Con más de 80 millones de usuarios en todo el universo, internet se ha convertido en el medio de comunicación más extendido en toda la historia de la humanidad.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que se ejecute de forma inmediata la creación y funcionamiento para aprovechar las ventajas, ya que en el lugar donde se pretende el desarrollo del proyecto no existe ningún negocio que pueda brindar estos servicios: impresiones a color o blanco y negro de cds, venta de flash memori 4 GB, otros servicios y el uso de internet; para las satisfacción de las necesidades de los ciudadanos que viven en el Sector.
2. Se recomienda efectuar estrategias de mercado para abarcar un mayor número de clientes en el Sector, informar de los servicios que prestará; es conveniente, para lograr el desarrollo del Centro de Computo; se trabaje en equipo, no solo las personas que conforman la Microempresa, sino tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de los clientes, y así trabajar de forma efectiva; es necesario aplicar la mercadotecnia, para realizar estrategias de venta que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios.
3. Es recomendable implanta un registro Contable para la Administración de los Recursos Económicos en la Microempresa del Centro de Cómputo; el registro será utilizado exclusivamente para llevar de una manera ordenada las operaciones realizadas, lo que permitirá obtener beneficios económicos presentes y futuros; y así mantendrá la imagen fiel de los efectos de las transacciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos.
4. Se Recomendía establecer cumplir con el proceso administrativo del Centro de Computo; ya que es indispensable plantear organigramas que permitirán conseguir un desarrollo administrativo, y tomarán decisiones relativas dentro del Sector, en beneficio de los ciudadanos;
5. Sobre el servicio de internet será necesario realizar continuamente investigaciones de mercado, su comportamiento lo que permitirá tener una idea clara de cómo se está desarrollando la competencia y sobre todo los cambios que sufre la demanda; de este modo podrá adaptar el servicio a las necesidades y preferencias de los potenciales clientes; porque la tecnología cada vez avanza más rápido; por lo que es necesario estar en el mundo de las computadoras.

BIBLIOGRAFÍA

FLOR García, **“GUÍA PARA CREAR Y DESARROLLAR SU PROPIA EMPRESA”**, Editorial Ecuador, 1999

BACA Urbina, Gabriel; **—EVALUACIÓN DE PROYECTOS**; 3ª edición; Editorial Mc Graw Hill; México; 1995; Pág. 17.

CHIAVENATO, Idalberto; **—INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN**; McGraw-Hill Interamericana; Séptima Edición; 2004; Pág. 10.

ETZEL, Stanon; **—FUNDAMENTOS DE MARKETING**; Mc. Graw Hill, Décima primera edición; México. 1.999, pág.120.

GOMEZ Cejas, Guillermo; **—SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, ANÁLISIS Y DISEÑOS**; Editorial Mc Graw Hill; México; 1997; Pág. 96.

LÓPEZ LÓPEZ, José Isauro; **DICCIONARIO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO.**

PHILIP, Kotler; **—MARKETING**; décima edición; Pearson Educación S.A.; México; 2004; Pág. 59.

SWEENY, H.W. Allen; RACHLIN, Robert.; **—MANUAL DE PRESUPUESTOS**; México; McGraw-Hill.; 1984. Pág. 2.

VASQUEZ, Víctor Hugo; **“ORGANIZACIÓN APLICADA**; 3ra. Edición; Gráficas Vásquez; Quito Ecuador; 2007; Pág. 262.

PÁGINAS WEB CONSULTADAS:

<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/81-reingenieria.html>

<http://claudia-lujan.suite101.net/que-es-impacto-social-a26770>

<http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/mar/estmktpref.htm>

ANEXO 1

INVERSIÓN EN ACTIVOS FIJOS EQUIPOS

Cantidad	Artículos	Valor Unitario	Valor Total	2do Año Compra 1 Total 16 Computadora	3ro Año Compra 1 Total 17 Computadora	4to Año Compra 1 Total 18 Computadora	5to Año Compra 1 Total 19 Computadora	6to Año Compra 1 Total 20 Computadora
14	Computadoras (Estaciones De Trabajo)	355,50	4.977,00	5.332,50	5.688,00	6.043,50	6.399,00	6.754,50
15	Cámara De Conexión Visual (Web Cam)	15,50	232,50	248,00	263,50	279,00	294,50	310,00
1	Computadora Matriz	826,08	826,08	826,08	826,08	826,08	826,08	826,08
15	Reguladores De Voltaje	12,80	192,00	204,80	217,60	230,40	243,20	256,00
1	Escáner	70,03	70,03	70,03	70,03	70,03	70,03	70,03
1	Impresora Canon	154,00	154,00	154,00	154,00	154,00	154,00	154,00
TOTAL			6.451,61	6.835,41	7.219,21	7.603,01	7.986,81	8.370,61

ANEXO 2



Yo, _____, representante legal del ciber café _____ solicito por medio del presente, que de acuerdo a la resolución 399- CONATEL-2002 del 17 de julio del 2002, se proceda a la inscripción en el Registro de Ciber Cafés que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones tiene a su cargo.

Para efectos del presente registro declaro que la información a continuación detallada es verdadera y exacta, y la presente declaración vinculante:

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

NOMBRE COMERCIAL DEL CIBER CAFÉ			
DIRECCIÓN			
CALLE, NÚMERO		PARROQUIA	
CANTON	PROVINCIA	TELÉFONO	FAX

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRES Y APELLIDOS		
	CI / RUC	MAIL

DATOS DEL ADMINISTRADOR

NOMBRES Y APELLIDOS		
	CI / RUC	MAIL

DATOS TÉCNICOS

EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO DE INTERNET	
NÚMERO TOTAL DE TERMINALES (COMPUTADORAS)	
NÚMERO DE TERMINALES (COMPUTADORAS) DEDICADAS A NAVEGACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO	
NÚMERO DE EQUIPOS DEDICADOS A OTROS SERVICIOS	
ESPECIFICACIÓN DE EQUIPOS DEDICADOS A OTROS SERVICIOS	
SERVICIOS ADICIONALES	<input type="checkbox"/> Voz sobre IP <input type="checkbox"/> Otros (ESPECIFICAR)



EMPRESA CON QUE HA FIRMADO EL CONVENIO PARA EXPLOTACIÓN DE VOZ

TIPO DE ACCESO AL ISP

☐ **Canal Dedicado**

Empresa proveedora del canal dedicado

Ancho de Banda contratado

Tipo de Conexión:

- ☐ Frame Relay ☐ ADSL ☐ ISDN ☐ Spred Spectrum
☐ Radioenlace ☐ Otros _____

☐ **Línea Telefónica**

Número de líneas telefónicas para el acceso

Números telefónicos

DESEA PARTICIPAR EN EL PLAN INTERNET PARA TODOS

☐ **SI**

Horario destinado para el PLAN (4 horas al día)

☐ **NO**

Adjunto a la presente y como documentos habilitantes sírvase encontrar los siguientes:

- ☐ Copia de la cédula de identidad o pasaporte
☐ Copia de la cédula de votación (nacionales)
☐ Copia del RUC
☐ Copia del contrato firmado con el respectivo proveedor de Internet (ISP)
☐ Copia de escritura de constitución (Compañías)
☐ Copia inscrita del nombramiento del representante legal (Compañías)
☐ Copia de cédula de ciudadanía o pasaporte y cédula de votación del representante legal de la compañía (Compañías)
☐ Certificado de existencia legal y cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías (Compañías)
☐ Copia del contrato firmado con la empresa proveedora del enlace dedicado (De ser el caso)
☐ Copia del certificado sobre actividad autorizada. (Solo para extranjeros)

Lugar y fecha, _____

(Firma del Representante Legal)

ANEXO 3

MODELO PROPUESTO DE SOLICITUD DE APROBACIÓN DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN DE LA MICROEMPRESA —Centro de Cómputo “Susi Net” CÍA. LTDA. :

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS
RESOLUCIÓN No xxxxxxxxxxxxxx
Dr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
ESPECIALISTA JURIDICO

CONSIDERENDO:

Que se ha presentado la escritura pública de constitución de la compañía Centro de Cómputo “SUSI NET” CIA LTDA. Otorgada ante el Notario xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx del Distrito Metropolitano de Quito, el 3 de febrero del 20XX.

En ejercicio de las atribuciones asignadas mediante Resolución No xxxxxxxxxxxxxx del 3 de junio del 20XX.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la constitución de la compañía **Centro de Cómputo “Susi Net” CIA. LTDA.**, y disponer que un extracto de la misma se publique, por una vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER: a) Que el notario antes nombrado, tome nota al margen de la matriz de la escritura que se aprueba, del contenido de la presente resolución; b) Que el Registro Mercantil o de la propiedad a cargo del Registro mercantil del domicilio principal de la compañía inscriba la referida escritura y esta resolución; y, c) Que dichos funcionarios sienten razón de esas anotaciones; y, d) Cumplido lo anterior, remítase a la Dirección de Registro de Sociedades, la publicación original del extracto, copia de la escritura pública inscrita en el Registro Mercantil, copia de los nombramientos inscritos, copia de la afiliación a la cámara respectiva y copia del Registro Único de Contribuyentes.

Comuníquese.- DADA y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 3 de febrero del 20XX.

ANEXO 4

MODELO PROPUESTO DE SOLICITUD PARA LA APERTURA DE LA CUENTA DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL DE LA MICROEMPRESA Centro de Computo “SUSI NET” CÍA. LTDA. :

SEÑOR GERENTE DEL BANCO DEL PICHINCHA XXXXXXXXXX SUCURSAL QUITO.

Abogado(a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, del documento que adjunto emitido por la **SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS**, absoluciones de denominaciones oficina – Quito, tendrá su conocimiento que se encuentra aprobado el nombre de **Centro de Computo “SUSI NET” CÍA. LTDA.**, en formación.

Por lo que concurro a esta mencionada entidad a solicitar la apertura de una cuenta de integración de capital, cuyo capital de la mencionada Compañía es de \$9.000,00 (Nueve mil US Dólares Americanos 00/100), dividido en la siguiente forma:

Srta. Carmen Susana Armijos Reyes, portador(a) de la cédula de ciudadanía N° XXXXXXXXXXXXXXXX, con una aportación de \$2.500,00 (dos mil quinientos dólares 00/100).

Sra. Julia de Jesús Reyes Armijos, portador(a) de la cédula de ciudadanía N° XXXXXXXXXXXXXXXX, con una aportación de \$ 2.500,00 (Dos mil quinientos dólares 00/100).

Sr. Máximo Vicente Armijos Armijos, portador(a) de la cédula de ciudadanía N° XXXXXXXXXXXXXXXX, con una aportación de \$ 4.353,55 (Cuatro mil trescientos cincuenta y tres con cincuenta y cinco centavos de dólares 00/100).

Por la atención que le dé a la presente, desde ya reitero mis sentimientos de estima y consideración.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ABOGADO(A)

MATRICULA N° XXXXXXXXX

ANEXO 5

MODELO PROPUESTO DE INSCRIPCIÓN DE LA MATRÍCULA DE COMERCIO DE LA MICROEMPRESA Centro de Cómputo “Susi Net” CÍA. LTDA. :

Dr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Registro Mercantil

Del Cantón Quito

Copia de la inscripción No xxxxxxxx en la matrícula de Comercio de este cantón, otorgado a favor **Centro de Cómputo “Susi Net”** cía. Ltda.;

En Quito a 3 de febrero del 20XX por orden del señor Juez xxxxxxxxxxxxxx de lo Civil de Pichincha, conforme a lo dispuesto en el Artículo 22 del código de comercio, inscribo en el Libro de Matriculas de Comercio de este Cantón a: La Compañía de Servicios **Centro de Cómputo “Susi Net”** Cía. Ltda., la misma que se dedicará a las actividades Mercantiles en lo referente a: Comercialización de Servicios de un Centro de Cómputo; así como los demás actos y contratos mercantiles.- Actuará bajo la razón social ya mencionada, girará con un capital de Nueve mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América.- El domicilio lo señala en la ciudad de Quito. El modelo de firma que se usara es la misma que se halla al pie de la solicitud que archivó.-Se ha cumplido con todos los requisitos ordenados por la ley,

Es copia de la inscripción número xxxxxx en la Matricula de Comercio y de la inscripción número xxxxx en el registro mercantil, tomo xxxx.-Se fijó un extracto, para conservarlo por xxxx meses, según lo ordena la Ley asignado con el número xxxxx.

Se anota en el repertorio bajo el número xxxxx; Quito, a 3 de febrero del 20XX. El registrador;

Dr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Registrador Mercantil

Del Cantón Quito.